PP 40014105

Le Garagiste

VOTRE GRAND PARTENAIRE D'AVANT-GARDE

VOLUME 17 / NUMÉRO 4 / JUILLET 2010 / 4,95$ www.autosphere.ca

Mon auto, j'en prends soin™

VL COMMUNICATIONS
div. Versions Logiques VL inc.

LES 25 ANS DE VL COMMUNICATIONS

Tout simplement magique

Associez-vous

à la marque de pièces d'auto la plus connue en Amérique du Nord

Recherchez-vous une occasion d'affaires unique qui offre tous les avantages concurrentiels nécessaires à la réussite? Ne cherchez plus! NAPA est une marque de renommée, celle qui inspire le plus confiance dans l'industrie des pièces d'auto de rechange en Amérique du Nord.

NAPA

est la marque qui :

- Symbolise la confiance, le professionnalisme et la tradition, mieux que toute autre marque dans l'industrie des pièces de rechange automobiles;
- Est synonyme de pièces d'auto de qualité, d'un service empressé et d'une satisfaction assurée dans l'esprit des clients installateurs et des consommateurs nord-américains.

NAPA *et vous...*

... un partenariat des plus avantageux!

Lorsque vous vous joignez au puissant réseau NAPA, vous devenez un partenaire d'affaires précieux. Vous bénéficiez alors du meilleur soutien qui soit sur le marché et de programmes de marketing et outils de vente, jusqu'aux toutes dernières solutions de croissance des affaires. Nous assurons votre profitabilité en vous offrant une multitude d'avantages exceptionnels :

- NAPA PROLink, un système de commande de pièces en ligne, disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- Le Centre d'excellence NAPA, un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à l'un des meilleurs centres de formation en matière de gestion des affaires;
- Une analyse des tendances du marché local et des habitudes d'achat des consommateurs

Une publicité hautement médiatisée assure la notoriété de la marque NAPA

Chez NAPA, nous savons que la reconnaissance de la marque est la clé du succès de toute entreprise. Et c'est pourquoi nous investissons continuellement dans des campagnes publicitaires ciblées qui assurent une présence médiatique et une visibilité de la marque NAPA.

NAPA

Le meilleur choix

Chez NAPA, nous rassemblons tous les outils, le talent et le leadership requis afin que vous puissiez demeurer sur la voie du succès financier. Chaque jour, nous raffinons notre expertise et notre savoir-faire, et continuons d'optimiser notre connaissance de l'industrie pour apporter les améliorations nécessaires à chacun de nos programmes, nous assurant ainsi que notre réseau de distribution et d'infrastructure technologique demeure à nul autre pareil.

NAPA. Les pièces d'auto, on connaît ça. Et nous avons les bonnes solutions pour vous aider à suivre le rythme des nouvelles technologies et relever les défis d'un marché en constante évolution. Après tout, nous dominons le marché depuis plus de 80 ans!

Pour en savoir davantage, communiquez avec nous dès aujourd'hui au :

514 252-1127

Sommaire Le Garagiste Juillet 2010

CHRONIQUES, ENTREVUES ET REPORTAGES

8 Mobiliser et rassembler les troupes
Un leadership d'équipe et d'engagement

12 11e Olympiades québécoises
Grands champions 2010

14 VL Communications
La magie de VL Communications

16 Robin Gagnon - Élite OR
Un accro des sommets

18 Pleins feux sur les filtres
Un changement qui fait du bien

20 NAPA AUTOPRO
À l'heure de 2010

22 L'antigel
Un simple entretien évite bien des ennuis

23 Système de refroidissement
Attention aux coups de chaleur !

24 Le cœur aux ventes
Êtes-vous un garagiste performant ?

26 Bulletin OBD3
Le témoin SSPP clignote 30 secondes et s'éteint

27 Modern Sales Co-op
Convention et foire commerciale

28 Une autre réussite pour l'AIA
L'Ouest accueille le Grand Forum de l'AIA

29 Napierville - Défi CFCRS
Toujours plus rapide !

30 Congrès des dirigeants du marché secondaire
Réalités et solutions

32 Les additifs pour essence
La modération à bien meilleur goût !

33 Les additifs pour huile
Des produits bénéfiques… mais pas miracle !

34 Rétention de la clientèle
Bien réparer du premier coup, une démarche gagnante

36 À quoi peut-on s'attendre ?
GAAS – Une nouvelle génération de clients et d'employés

37 Gala Méritas - 25e anniversaire
Un cru de grands prix

38 Joyeux anniversaire
Un 5e anniversaire important pour Wakefield Canada et Castrol

39 Prévention
Un entretien régulier

40 Huile à moteur synthétique
Pennzoil lance un nouveau produit

41 Nouveau dans le réseau de CAA-Québec
L'extranet pour les garages recommandés

42 Mesurer les résultats de votre entreprise
L'efficacité : le moteur de rentabilité de votre atelier

43 Grand Forum 2010
Une appréciation de poids

46 Les dix dernières années
Réparer les véhicules personnels

DANS CHAQUE NUMÉRO...

4 Mot de l'éditeur
L'invisible ciment de la confiance

6, 7, 44 **Nouvelles de l'industrie**

10, 11 **Produits en vedette**

45 **Joyeux anniversaire**

45 **Annonceurs**

Visitez-nous sur la scène mondiale.

www.bluestreak.ca

CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS 2010

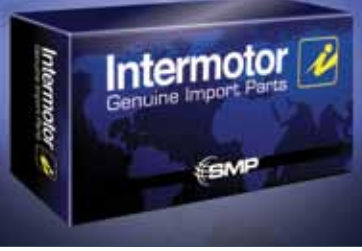
23 août 2010
Golf Vast-Auto
Lachute, QC
Info : Simon Turcotte
514-955-3188, poste 2266
sturcotte@vastauto.com

29 août 2010
NASCAR Series Nationwide
Circuit Gilles-Villeneuve
Montréal, QC
www.circuitgilles
villeneuve.cawww.nascar.com

14 et 15 septembre 2010
Expo-Vente Uni-Sélect
Hôtel des Seigneurs,
Saint-Hyacinthe, QC
Info : France Savary
450-641-6948
fsavary@uniselect.com

14 et 15 septembre 2010
Salon international des véhicules industriels et de la carrosserie (SIVIC)
Campus du Fort Saint-Jean
Saint-Jean-sur-Richelieu, QC
Info : AMETVS
1-866-499-4494
info@ametvs.com
www.transportail.com

24 et 25 septembre 2010
Congrès Uni-Pro/Le Spécialiste
Hôtel Hilton Montréal
Info : Betty Binette
450-641-3637, poste 1609
bbinette@uniselect.com



Notre nouvelle carte d'appel internationale.

Intermotor Genuine Import Parts de Blue Streak

L'invisible ciment de la confiance

« La confiance est le ciment invisible qui conduit une équipe au succès. » J'ignore le nom de l'auteur de cette maxime. Peut-être un journaliste emballé par les performances assez remarquables des Canadiens en séries en rapportant les propos de son entraîneur. « Les joueurs pouvaient compter les uns sur les autres, chacun faisait son travail et apportait sa contribution à l'équipe, de sorte que la confiance s'est installée. » D'un point de vue sportif, il avait mille fois raison !

Il en va de même pour vous qui avez à gérer des groupes de travail dans une perspective de rentabilité. Je suis persuadé qu'aucun propriétaire d'atelier ne pourrait prétendre à d'excellents rapports avec ses clients sans disposer d'une équipe compétente et soudée. C'est la base, le moteur de toute entreprise appelée à connaître du succès, peu importe le domaine d'activité. C'est grâce à ce moteur que le gestionnaire va pouvoir se concentrer sur l'établissement de liens de confiance solides avec ses clients tout en consolidant son réseau de fournisseurs.

Honnêteté d'abord et avant tout

Mais la partie n'est pas gagnée pour autant, car la confiance se nourrit d'elle-même et, parfois, elle peut être fragile si elle n'est pas régulièrement soumise à des renforcements. La confiance, dit-on, est difficile à gagner, mais facile à perdre. Rien de plus vrai ! Pourquoi ? Parce que ce terme porte en lui des notions qui relèvent du sens moral et des valeurs intrinsèques des individus à commencer par la plus importante, l'honnêteté.

Que ce soit à l'intérieur auprès de chacun de vos employés, ou vers l'extérieur dans la prestation des services auprès des clients, l'honnêteté est probablement ce qui favorise le plus la confiance et crée un lien de réciprocité et de partage de valeurs. C'est ma façon de décrire ce ciment invisible. Il importe dès lors de travailler à la développer et, surtout, à la maintenir. C'est ce qui devrait motiver chacun des gestes posés par tous les membres de l'organisation, à commencer par celui qui la dirige.

À l'interne, j'ai eu plusieurs fois l'occasion, comme homme d'affaire, de relever le niveau de confiance au sein de mes propres équipes. Le salaire et les conditions de travail ne sont pas les seuls à y contribuer. D'autres actions, comme le fait d'accorder de nouvelles responsabilités à un employé méritant ou d'en supporter un autre dans son développement professionnel, sont tout aussi méritoires. De la même façon, éliminer autant que possible les zones grises dans les prises de décisions ou instaurer une plus grande clarté au niveau des processus sont autant de façons d'ajouter à la cohésion et à la confiance.

À l'externe, tout ce travail de cimentage aura un effet direct sur les relations avec les clients, les fournisseurs et, même, les partenaires. Ils ressentiront tous la confiance qui anime chacun des membres de votre organisation. Ils apprécieront la transparence, la simplicité, la précision et la patience dans vos communications, autant d'attributs qui font un très bon ménage avec professionnalisme et compétence.

Rémy L. Rousseau
remy.rousseau@autosphere.ca

Le Garagiste

Éditeur-fondateur Rémy L. Rousseau

Éditrice Isabelle Courteau

Rédacteur en chef Guy O'Bomsawin

Journalistes et collaborateurs
Pierre Bissonnette, Shirley Brown, Marius D'Eschambeault, Pierre Lalonde, Raynald Bouchard, Émile Bournival, Simon Dion-Viens, Frank Tonon, Jean-Pierre Lauzier, Jean-Sébastien Sauriol, Gilles Couture, Guy O'Bomsawin

Coordinatrice de la production
Jarushka Fucikovsky

Graphiste Olivier Rhême

Réviseurs et traducteurs
Émile Bournival, Richard Roch, Marc-Alain Nantel et Annick Beaulieu

Photographes
Marie-Josée Rousseau, Cuitlahuac Martin, Jack Kazmierski et Guy O'Bomsawin

Adjointe administrative Françoise Poynee

Responsable de la diffusion Nancy Belleville

Adjointe aux ventes Marie-Hélène Côté

Directeurs développement des affaires
Luc Champagne *luc.champagne@autosphere.ca*
514-945-1299
Rémy L. Rousseau *remy.rousseau@autosphere.ca*
450-448-6800
Québec
Réjean A. Rousseau *rejean.rousseau@autosphere.ca*
450-649-9007

Abonnement
1 an : 29,95 $ 2 ans : 49,95 $ 3 ans : 59,95 $

Publié par
Rousseau Communication Automobile
455, rue Notre-Dame Est, bureau 311
Montréal, QC H2Y 1C9
514-289-0888/sans frais 877-989-0888
514-289-5151
administration@autosphere.ca

ROUSSEAU COMMUNICATION AUTOMOBILE

La revue *Le Garagiste*, membre de l'AIA Canada, est publiée 7 fois par année. La direction laisse aux auteurs l'entière responsabilité de leurs textes. Les articles non signés relèvent de la rédaction. Toute reproduction totale ou partielle n'est permise qu'avec l'autorisation écrite de l'éditeur. Le masculin est employé comme genre neutre dans le but d'alléger les textes; on ne doit y voir aucune discrimination.

Canada
Nous reconnaissons l'aide financière du gouvernement du Canada par l'entremise du Fonds du Canada pour les périodiques (FCP) pour nos activités d'édition.

Postes Canada
Convention de la Poste-publications nº 40014105.
Retourner toute correspondance ne pouvant être livrée au Canada à Rousseau Communication Automobile / Service des abonnements, 455, rue Notre-Dame Est, bureau 311, Montréal, QC H2Y 1C9

Dépôt légal Bibliothèque nationale du Québec, Bibliothèque nationale du Canada, ISSN 1711-2842

FSC LOGO HERE (SOLISCO'S JOB)

RECYC-QUÉBEC Québec
Mon auto, j'en prends soin
AAPEX
AC
SOGHU
CARS
aia Canada
CCAB

autoSphere
Portail d'affaires canadien de l'automobile

ASSURANCE DES ENTREPRISES

Garagistes & Cie

Nous avons les bons outils adaptés à vos besoins.

L'**Assurance des entreprises de Desjardins** vous offre des protections essentielles telles la garantie « tous risques ». L'assurance de base comprend des protections propres aux garagistes qui couvrent, entre autres :

- les outils de vos employés ;
- les biens de vos clients se trouvant dans leurs véhicules, lorsqu'ils vous sont confiés* ;
- la perte de revenus pour maintenir vos activités à la suite d'un sinistre ;
- le bris accidentel de vos équipements.

* sur les lieux assurés

En voiture avec Desjardins !

Avec l'assurance pour les véhicules commerciaux de Desjardins, profitez d'une protection des plus complètes et de la garantie **Valeur à neuf 5 ans.**

Demandez une soumission

1 888 AFFAIRES

(1 888 233-2473)

Lundi au vendredi, de 8 h à 20 h

C'est tout Desjardins qui appuie les entreprises.

Desjardins
Assurances générales

desjardinsassurancesgenerales.com/entreprise

Nouvelles de l'industrie

Le projet de loi 168 adopté en Ontario

L'amendement au projet de loi 168 sur la santé et la sécurité au travail a reçu la sanction royale le 15 décembre 2009 et entrera en vigueur le 15 juin 2010. Cette modification rehausse l'obligation des employeurs ontariens de mitiger la violence et le harcèlement au travail.

Cette loi s'appliquera donc aux employeurs ontariens comptant plus de cinq employés réguliers; par contre, le ministère du Travail peut ordonner aux employeurs ayant cinq employés ou moins d'élaborer et d'afficher des politiques et de former le personnel.

Aux termes de la loi, les employeurs seront tenus de formuler des politiques concernant la violence et le harcèlement au travail ainsi que des mesures d'urgence à suivre en cas d'incidents de violence. Les employés doivent signaler les incidents de harcèlement ou de violence, et il est de la responsabilité de l'employeur d'enquêter sur tout incident, toute plainte ou toute menace ayant fait l'objet d'un signalement. L'employeur doit également effectuer une évaluation des risques de violence familiale susceptible d'exposer un travailleur à un incident corporel au travail.

De l'information supplémentaire et les détails des ressources de formation sont proposés sur le site Web de l'AIA au http://www.aiacanada.com/document.cfm?itemid=203546&smocid=1487&isNews=1

Collecte de fonds de Shad's R&R pour la dystrophie musculaire

La 37e collecte de fonds de *Shad's R&R*, effectuée au profit de la dystrophie musculaire, s'est tenue le 10 juin dernier au *Station Creek Golf Club* de Stoufville en Ontario. À cette occasion, on a remis un chèque de 125 000 $ à l'organisme Dystrophie musculaire Canada. La 38e édition de l'événement aura lieu le 9 juin 2011.

Du nouveau chez Beck/Arnley

Plus tôt cette année, Beck/Arnley a établi de nouveaux territoires géographiques pour ses activités commerciales; son objectif consistait à offrir un meilleur service en adaptant ses stratégies de vente aux paramètres régionaux de sa clientèle. Pour administrer ces nouveaux territoires, l'entreprise a réuni une équipe de vétérans du marché secondaire, dont Timothy Golema, 30 ans d'expérience, entre autres, chez Dana; Dan Casey, ancien directeur commercial chez Cardone; Bob Timoney, 20 ans d'expérience, notamment, chez Arvin Meritor; et Matt Lundh, qui a passé les 12 dernières années chez CARQUEST. *www.beckarnley.com*

Nouveau fabricant de catalyseurs

OEM Industries – Tel est le nom du nouveau fabricant québécois de catalyseurs installé à Montréal au 9160, boulevard Maurice-Duplessis, dans un bâtiment de près de 40 000 pi^2. Sa gamme de plus de 2000 produits vendus avec ou sans attaches, couvre l'ensemble des modèles nord-américains, asiatiques et européens. Le président d'OEM Industries, qui compte une quinzaine d'employés dirigés par Sam Reda, est Domenic Marateo, à droite sur la photo. 514-494-7888 – 1-877-494-7778 – *dmarateo@oem-industries.com*

Mikaël y va à *fonds* !

L'activité de financement, tenue il y a peu de temps à Sainte-Foy afin d'aider Mikaël Grenier, le jeune pilote de 17 ans de Stoneham, à poursuivre sur la voie rapide pouvant le conduire à la F1, a été fort fructueuse.

Plus de 400 personnes, principalement des gens d'affaires de Québec, étaient au rendez-vous lorsqu'on a présenté la voiture avec laquelle il participe à la nouvelle saison du championnat *Star Mazda.*

Bien que Mikaël en soit à ses premiers ovales, les essais de mai ont été très concluants. La prochaine épreuve aura lieu le 29 mai sur la piste O'Reilly située près d'Indianapolis. w*ww.mikaelgrenier.com*

Uni-Sélect et son tournoi de golf annuel

Le 26 mai dernier se tenait le tournoi de golf annuel d'Uni-Sélect au Club de golf La Madeleine de Sainte-Madeleine. Encore une fois, les participants avaient la chance de faire un geste concret pour la Fondation Mira, un organisme à but non lucratif qui vient en aide aux handicapés visuels. Quelque 215 golfeurs ont pris part au tournoi, permettant à Uni-Sélect de remettre une somme de 22 000 $ à la Fondation.

Mon auto, j'en prends soin

CAA-Québec lauréat

Le congrès annuel des membres CAA/AAA nord-américain s'est tenu à Orlando, en Floride, le 11 juin dernier. Pour la deuxième fois en trois ans, NAPA Pièces d'auto a honoré le CAA-Québec, Réseau garages recommandés, pour la meilleure croissance des ventes du réseau canadien pour l'année 2009. Au final, CAA-Québec était talonné de très près par CAA-Ontario.

La remise officielle de la plaque s'est effectuée dans le cadre de la rencontre régionale des garages recommandés. La rencontre s'est tenue le 16 juin dernier à l'Hôtel Sheraton de Laval. C'est M. Pierre Berthiaume, gérant des comptes majeurs chez NAPA, qui a présenté la plaque à M. Jacques Maheux, directeur, Réseau garages recommandés CAA-Québec.

Changements chez Total Lubrifiants Canada

Claude Van Kessel, directeur du Marketing chez Total Lubrifiants Canada depuis cinq ans, cédera bientôt sa place pour combler un nouveau poste. À compter du 15 avril, il occupera les fonctions de directeur de projets, Développement des affaires. Claude sera notamment responsable du développement des relais routiers et des marques privées au Canada, de même que du déploiement des centres de vidange d'huile rapide au Québec. *www.total-lubrifiants.ca*

DISTRIBUTION UNIPLUS INC

SAFETY Engine Parts

Fondée en 1981, *SAFETY AUTO PARTS CORP.* est une entreprise américaine spécialisée dans le domaine des pièces de moteurs et d'autres composants. Elle est très heureuse d'annoncer qu'une entente exclusive est intervenue avec *DISTRIBUTION UNIPLUS INC.* pour promouvoir et commercialiser ses produits au Québec, dans l'est du Canada.

Messieurs Pierre Ferry et Domenico Colarusso, propriétaires de DISTRIBUTION UNIPLUS INC., sont enthousiastes et fiers d'avoir été choisis pour distribuer ces produits de grande qualité.

Monsieur Ferry est actif dans le domaine des pièces de moteurs depuis plus de 35 ans et jouit d'une grande crédibilité dans ce secteur d'activité. Ses connaissances sont reconnues et constituent un atout des plus précieux dans cette nouvelle relation d'affaire.

Monsieur Colarusso possède une expérience de plus de 10 ans dans le domaine de l'après-marché automobile, étant associé de près avec l'entreprise familiale.

Monsieur Gaston Robichaud, avec ses 30 ans d'expérience, s'est également joint à l'entreprise. Il s'occupera principalement du service à la clientèle et du soutien technique. Ce spécialiste des moteurs apportera encore plus de profondeur à l'équipe déjà en place.

Gagnant Valvoline

Christian Darche, de l'atelier Alignement Darche, situé à Saint-Hubert, a gagné un analyseur OBD-II offert par Valvoline dans le cadre de sa campagne *Changez pour gagner*. L'appareil lui a été remis par Stéphane Guitard.

rallye NAPA rally 5000

Rallye NAPA 5000

LE PUBLIC A LE DERNIER MOT SUR LA SÉLECTION DES ÉQUIPES !

Après avoir reçu plusieurs centaines de candidatures et évalué des dossiers, le comité organisateur du Rallye NAPA 5000 annonce aujourd'hui qu'il ne reste que dix équipes encore sur les rangs pour participer à cette deuxième édition du rallye d'épreuves mécaniques le plus intense qui soit. De ces 10 équipes, seulement cinq auront la chance de prendre place sur la ligne de départ.

Nouveauté cette année, du 31 mai au 13 juin, le comité organisateur du Rallye NAPA 5000 a offert la chance au public de participer à la sélection des équipes qui s'affronteront lors du rallye. Le choix des équipes qui incarneront les Smoking Turbots (provinces de l'Atlantique), la Sainte Gravelle (Québec), la 401 Patrol (Ontario), les Prairie Dogs (Prairies) et les Pacific Rims (Colombie-Britannique) est donc entre les mains des partisans. Pour pouvoir voter, il suffit de s'inscrire comme supporteur sur le site *www.rallye-napa5000.ca*.

Par ailleurs, en plus de contribuer à la sélection des équipes préférées, chaque supporteur qui vote augmentera ses chances de mettre la main sur l'un des prix offerts. Ces prix, d'une valeur totale de 15 000 $, seront tirés exclusivement parmi les supporteurs.

Les webisodes du rallye ont été diffusés quotidiennement du 6 au 13 juillet derniers au *www.rallyenapa5000.ca.*

Raynald Bouchard
raynald.bouchard@autosphere.ca

Mobiliser et rassembler les troupes

Un leadership d'équipe et d'engagement

Quand il est arrivé à la direction d'Uni-Sélect, en 2002, Carol Chartrand amenait avec lui un imposant bagage d'expérience acquise dans des fonctions comparables pendant plus de 25 ans en alimentation.

Carol Chartrand, directeur général, Uni-Sélect, région du Québec
(PHOTO : MARIE-JOSÉE ROUSSEAU)

Il se retrouvait donc en terrain connu puisque ces modèles d'affaires et de gestion comportaient les mêmes équations au niveau de la vente et de la distribution. « J'ai toujours travaillé avec des marchands affiliés indépendants, comme des partenaires de supermarchés, de dépanneurs et des restaurateurs, et le modèle d'Uni-Sélect se profilait exactement dans cette direction. Il suffisait pour moi d'agir dans la continuité dans un secteur d'activité en plein essor, celui des pièces d'automobiles, au sein d'une organisation en forte expansion au Canada et aux États-Unis, et qui est passée au cours des 10 dernières années à un chiffre d'affaires de plus de 1,4 milliard $. »

Les pôles réseau/ventes/clients

Pour Carol, le développement de l'entreprise repose sur l'interaction qui doit exister entre le réseau, les ventes et les clients :

- Le réseau : être et demeurer le meilleur distributeur de pièces d'auto au Québec en termes de rapport qualité/prix/disponibilité, mais aussi au chapitre de la satisfaction des clients.
- Les ventes : mettre en place les programmes de marketing et de vente spécifiquement destinés à appuyer les initiatives des membres avec les équipes Uni-Sélect de façon à assurer une exécution exceptionnelle sur le terrain.
- Les clients : faire en sorte que les entrepreneurs membres du réseau deviennent de véritables partenaires, et puissent réaliser de bonnes affaires.

Intelligence et succès d'affaires

Les entreprises qui connaissent du succès et qui se démarquent de leurs concurrents n'hésitent pas à sortir des sentiers battus et ne tiennent jamais rien pour acquis. Pour elles, la créativité et le goût d'innover et de se dépasser sont des valeurs essentielles. « Nous misons sur l'intelligence d'affaires de nos clients pour leur proposer des programmes de vente, de marketing et de distribution qui leur procurent réellement une valeur ajoutée, et qui les amènent à développer leur capacité de changer leurs façons de faire et de saisir les occasions qui se présentent dans leur environnement. »

Sa plus grande fierté

Pour Carol, le succès en affaires se mesure par la qualité et la solidarité de l'équipe, une équipe qu'il s'appliquera à encadrer pour la faire évoluer et l'aider à se dépasser. « Je vois d'abord mon rôle comme un influenceur et un mobilisateur, une personne qui, par son exemple au quotidien, désire inspirer et motiver chaque membre de l'équipe pour qu'il devienne gagnant dans toutes les facettes de sa vie professionnelle et personnelle. »

L'engagement

Le thème de l'engagement a été placé au centre des activités d'Uni-Sélect en 2010. « Cet engagement prend la forme d'une réciprocité entre chacun des employés et les gestionnaires, mais aussi entre l'équipe et nos clients. Le marché dans lequel nous évoluons est saturé et à maturité. La concurrence y est très forte, d'où l'importance capitale pour tous nos employés de manifester un engagement et un esprit d'appartenance à toute épreuve. C'est là l'aspect crucial de la mission que j'ai à remplir au sein de la compagnie : mobiliser et rassembler les gens autour d'objectifs communs de rentabilité pour Uni-Sélect et ses membres-partenaires et aussi de performance individuelle pour chaque collègue de l'équipe. »

À QUAND REMONTE VOTRE PREMIÈRE EXPÉRIENCE DE L'APRÈS-MARCHÉ?

Dave Fifield, 1961

C'est moi avec mon premier véhicule faisant bonne figure, mais j'avais déjà un oeil sur la voiture de l'autre côté de la rue. J'avais hâte de prendre le volant d'un véhicule et entreprendre ma carrière dans l'après-marché automobile. À chaque année, l'AAPEX réunit les passionnés de l'industrie comme moi, qui adorent rouler même lorsqu'il s'agit d'un landau. Merci à l'AAPEX de faire progresser l'industrie!

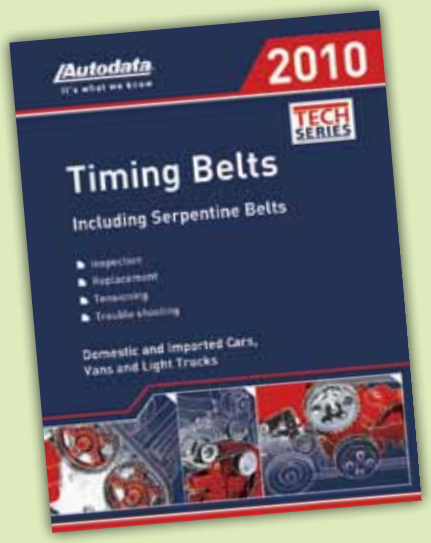
Dave Fifield, directeur de l'exploitation, Wakefield Canada Inc.

AAPEX
AUTOMOTIVE AFTERMARKET PRODUCTS EXPO

Mardi au Jeudi / 02 Nov au 04 Nov, 2010
Sands Expo Center, Las Vegas, NV
www.aapexshow.com

TOUTE L'INDUSTRIE • TOUS LES GENS • TOUS LES PRODUITS • **TOUT AU MÊME ENDROIT**

Produits en vedette



Disponible seulement en anglais.

Manuel d'installation des courroies de distribution Gates 2010

Gates annonce le lancement de son manuel d'installation de courroies de distribution Autodata 2010 (nº 91474). Ce manuel de 992 pages contient des directives précises concernant l'installation sur les véhicules produits entre 1995 et 2010 ainsi que d'autres renseignements précieux tels que les intervalles recommandés pour le remplacement des courroies et des diagrammes de routage des courroies serpentines ainsi que des conseils d'inspection et de dépannage. Pour commander le manuel 91474, contactez votre représentant Gates ou téléphonez au 519-759-4141, poste 3360. *www.gates.com*

Les supports d'étriers remis à neuf de Cardone A1

Plusieurs véhicules nord-américains connaissent des problèmes causés par la neige et la glace ainsi que par le calcium qu'on répand sur nos routes l'hiver. Les supports d'étriers remis à neuf de CARDONE A1 vous permettent d'offrir un choix supplémentaire à vos clients quand vient le temps de remplacer les vieilles pièces rouillées de leur voiture. Jumelés à leurs étriers Friction Choice, les pièces de freins de qualité supérieure CARDONE vous offrent un produit de grande qualité. C'est le choix que vos clients recherchent.

COUVERTURE :

CARDONE offre le programme de support le plus complet de l'industrie. Les pièces de supports d'étriers nº 390 représentent 90 % de leurs ventes. Des données additionnelles sont à venir.

QUALITÉ :

Les supports d'étriers CARDONE A1 reçoivent un traitement antirouille spécial qui améliore l'apparence et la durée de vie du produit.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur des applications spécifiques ou pour consulter le catalogue Web de CARDONE, visitez le *www.cardone.com*.

PlastiKote : un fini parfait

La nouvelle marque de peintures novatrices et de produits de retouche automobile PlastiKote est maintenant sur le marché. Ses produits de qualité ont été formulés spécialement pour donner un fini professionnel et sans défaut. Grâce à ses formules améliorées et à son engagement à offrir à ses clients un excellent service, PlastiKote promet de fournir un fini parfait à tout coup. Pour plus d'information, visitez le *www.PlastiKote.com*.

Les ensembles GATES Solutions

Gates solutionne des situations problématiques auxquelles les installateurs sont confrontés. Les ensembles d'amélioration de Gates Solutions (Gates Solutions Enhancement Kits) améliorent la qualité des réparations et la satisfaction des clients. Ils sont tous conçus à partir des bulletins de service technique des constructeurs et des commentaires des installateurs.

Pièces nºs 38379K, 38342K et 38398K pour véhicules Chrysler, Dodge et fourgonnettes Plymouth à moteur V6 de 3, de 3,3 et de 3,8 litres de 1993 à 2000. Ces ensembles éliminent la défaillance de la courroie des accessoires quand l'eau et la neige atteignent le moteur.

Pièce nº 38327K pour Honda Odyssey à moteur V6 de 3,5 litres de 1999 à 2001. Cet ensemble remédie au vrombissement provenant de l'entraînement des accessoires, de l'alternateur plus particulièrement.

Pièce nº 38216 pour Toyota Camry, Solara, Highlander, RAV4 à moteur à 4 cylindres de 2,4 litres de 2001 à 2004. Cet ensemble résout les problèmes de bruit dans le compartiment moteur, surtout après un mouillage à froid.

Pièce nº 38378K pour Nissan Frontier, Xterra, Pathfinder à moteur V6 de 4 litres 2005 et 2006. Le tendeur d'origine sur ce véhicule n'assure pas une tension suffisante à la courroie serpentine, ce qui la fait grincer. Cet ensemble comprend un tendeur et une courroie améliorés.

Pièces nºs 22434K et 22690K pour camionnettes Ford de Série F à moteur V8 diesel de 7,3 litres de 1999 à 2003. Ces ensembles permettent de remplacer la courroie d'entraînement des accessoires sans devoir retirer la durite supérieure du radiateur, ce qui permet de réduire le temps de travail de façon importante.

D'autres ensembles, y compris des applications pour des véhicules d'importation, seront offerts plus tard cette année.

Wells présente Vehicle Electronics

Wells Manufacturing, L.P. a créé une nouvelle marque de commerce et s'est donné une nouvelle identité corporative – Wells Vehicle Electronics. Elle attire l'attention sur son offre en matière de pièces d'allumage avancé, de systèmes d'émissions, de systèmes d'alimentation en carburant, de système de gestion de moteur et d'autres composants nécessaires à l'industrie des pièces de rechange d'automobiles et du service après-vente.

L'entreprise a présenté son nouveau logo et sa nouvelle image corporative, des catalogues imprimés et virtuels ainsi que son nouveau site *www.wellsve.com*.

Pour plus d'information, contactez votre distributeur de pièces électroniques pour l'automobile ou visitez *www.wellsve.com*.

Programme d'essai d'outils pour les techniciens

Ingersoll Rand lance un programme pour les distributeurs mobiles afin de permettre aux techniciens de mettre à l'essai des outils durant une certaine période avant de les acheter. Ce programme comprend le 2135QTiMAX, une version « silencieuse » du populaire Impactool 1/2 po.

Il est possible d'obtenir l'Impactool à 50 % de son prix habituel avec l'achat de deux 2135QTiMAX à prix régulier. Cet outil est couvert par une garantie à vie limitée après enregistrement.

Le 2135QTiMAX pèse seulement 3,95 livres, offre un couple de 1 100 livres-pieds ainsi qu'une réduction du bruit de 21 %. Sa gâchette ultra sensible et son régulateur de puissance breveté permettent aux opérateurs d'appliquer le couple approprié dans une foule d'applications. Enfin, il est possible d'actionner son mécanisme d'inversion breveté tout en tenant l'outil d'une seule main, pour encore plus de commodité. Pour plus d'information, composez le 800-866-5457, ou visitez le *www.ingersollrandproducts.com.*

Multimètre pour hybrides Snap-on

Puisqu'on trouve de plus en plus de véhicules hybrides sur les routes, et que ces véhicules nécessitent des réparations, les techniciens professionnels ont besoin d'outils dernier cri pour les entretenir. Le multimètre numérique automatique EEDM604C de Snap-on pour véhicules demandant 1000 V CAT III et 600 V CAT IV vous conférera un avantage concurrentiel. Ce multimètre EEDM604C présente les avantages suivants : il confirme la mise hors circuit avant l'entretien, diagnostique les systèmes électrique et motopropulseur, vérifie de façon sûre les impulsions électriques nécessaires au diagnostic des circuits ou des composants d'un véhicule hybride et mesure la tension de sortie des condensateurs du convertisseur. De plus, il comporte une fonction d'enregistrement permettant de conserver les mesures prises et de faire des comparaisons de mesures rapides, un réglage ADP, une fonction OHM/conductance/signal de continuité (une valeur affichée avec touche de sélection) et beaucoup plus. Pour plus amples renseignements, contactez votre représentant Snap-on ou visitez le *www.snapon.com.*

Large éventail d'équipements de diagnostic et d'entretien

Bosch offre un large éventail d'équipements de diagnostic et d'entretien automobile; il s'agit probablement du plus complet sur le marché, et il convient autant aux véhicules nord-américains qu'importés.

Pour le moteur et les systèmes électroniques, les outils de diagnostic vont du simple multimètre numérique aux vérificateurs de batteries en passant par les grandes consoles de diagnostic. Ces consoles utilisent le progiciel ESI [tronic], une exclusivité de Bosch, qui contient des données techniques détaillées selon le pays ou la région où l'on se trouve.

Bosch offre également de l'équipement permettant de faire l'équilibrage et l'alignement des roues de véhicules légers, moyens et lourds. Ce type d'équipement peut recevoir des roues de 26 pouces de diamètre et de 20 pouces de largeur pesant jusqu'à 70 kilos.

Pour l'entretien des freins, les ateliers peuvent choisir un tour à fixer sur le véhicule ou non. Bosch possède une variété de modèles, ce qui vous permet de choisir le tour qui convient le mieux à votre volume d'activités et au type de véhicule que vous réparez.

Tous les produits de diagnostic de Bosch sont accompagnés d'information technique, d'une formation sur place et d'un soutien informatique le cas échéant. Pour plus d'information, contactez votre représentant Bosch ou visitez le *www.bosch.ca*

Nouveau lecteur de codes PocketScan d'OTC

OTC lance son nouveau lecteur de codes PocketScan (nº de pièce 3108), un lecteur de codes OBD II facile à utiliser qui lit automatiquement les codes DTC quand on le connecte à un véhicule pour effectuer un diagnostic plus rapide. Il comporte une fonction d'arrêt sur image, de l'information sur les NIV et procède à la vérification I/M readiness en affichant le statut du moniteur I/M. Le PocketScan est aussi petit qu'une carte d'affaire, ce qui en fait l'outil idéal pour les travaux demandant de la mobilité. « Le PocketScan est parfait pour les techniciens nécessitant un outil de base pour vérifier les codes de problèmes qui font s'allumer le voyant *check engine*, affirme Jennifer Grabowski, directrice du service des Produits de diagnostic, SPX Service Solutions. Une fois l'outil connecté au véhicule, les techniciens peuvent consulter à l'écran plus de 4 000 définitions DTC pour des codes standard génériques en quelques secondes. Ceci inclut de l'information précieuse fréquemment demandée pour les véhicules de parcs, ceux de la police par exemple. »

11ES OLYMPIADES QUÉBÉCOISES

Grands champions 2010

En mécanique, les médaillés d'Or, d'Argent et de Bronze des *11e Olympiades québécoises* tenues en mai sont Julien Dupont, de la Montérégie, Claude Côté, des Laurentides, et Maxime Bélanger, de la Beauce.

En lice, on comptait aussi Patrick Descôteaux, René-Pier Fournier, Kévin Gagné, Alexandre Houle, Maxim Lemoine, Mathieu Sergerie, Sébastien Vincent-Seuron et Steven Yuskowski.

Se déroulant à Québec durant deux jours devant public, la compétition de 12 heures visait à évaluer la capacité de chacun à inspecter, à réparer et à ajuster des pièces, tout en tenant compte des règles de santé et de sécurité.

Pointage et tâches

La série d'épreuves, limitées à 45 minutes chacune, comprenait aussi les volets Recherche d'information sur l'entretien, Relations avec les clients, Théorie, Fabrication et Identification de pièces.

Au total, 500 points portaient sur le respect des étapes à suivre, 200 avaient trait à la réalisation des tâches selon les pratiques approuvées par l'industrie et 100 sur l'atteinte des résultats attendus.

Par ailleurs, 200 points étaient également répartis entre le temps requis, les soins apportés au véhicule et l'équipement, à l'intégrité du véhicule, et à l'intégrité des pièces.

Selon l'expert Christian Deschênes, qui a préparé la compétition, cette cuvée de 2010 aura été la plus forte qu'il aura connue depuis plusieurs années.

Au programme : boîtes de vitesses, émissions de GES, accessoires électriques, ensemble différentiel/arbre de transmission/essieux moteurs, systèmes de chauffage et de refroidissement de l'habitacle, d'alimentation en carburant ainsi que de gestion du moteur et allumage.

Julien Dupont, Claude Côté et Maxime Bélanger ont respectivement raflé l'Or, l'Argent et le Bronze des dernières *Olympiades québécoises*.

Juges et partenaires

Supervisées par Christian Deschênes assisté de Sylvain Pelletier, les épreuves se sont déroulées sous l'œil de juges provenant tant des écoles que de divers secteurs de l'industrie, tous associés aux comités paritaires.

Le groupe était formé de Nathan Banke, de Michel Benoit, de Carl Bouffard, de Mathieu Champagne, d'Éric Desjardins, de Jean Fournier, de Gaétan Garceau, d'Olivier Martineau et de Mario Pelletier.

Le commanditaire officiel de cette compétition était l'*AIA Canada*, tandis que *SNAP-ON*, le *Centre de formation professionnelle Wilbrod-Bherer, Consulab* et *Fournier Chevrolet Buick GMC Cadillac* en étaient les fournisseurs.

Pour participer à ces finales tenues à Québec, chaque concurrent devait apporter un nombre impressionnant d'outils.

www.competencesquebec.com/olympiades/historique.asp

On trouve au www.autosphere.ca, sous l'onglet Mécanique, un photoreportage de ces finales illustrées par des images exclusives à Rousseau Communication Automobile.

À LONDRES EN 2011

Médaillé d'Argent aux *Olympiades québécoises*, Claude Côté remportait l'Or aux 16e compétitions canadiennes qui ont eu lieu peu après à Waterloo, en Ontario. Il participera donc au 41e Mondial des Métiers à Londres en octobre 2011.

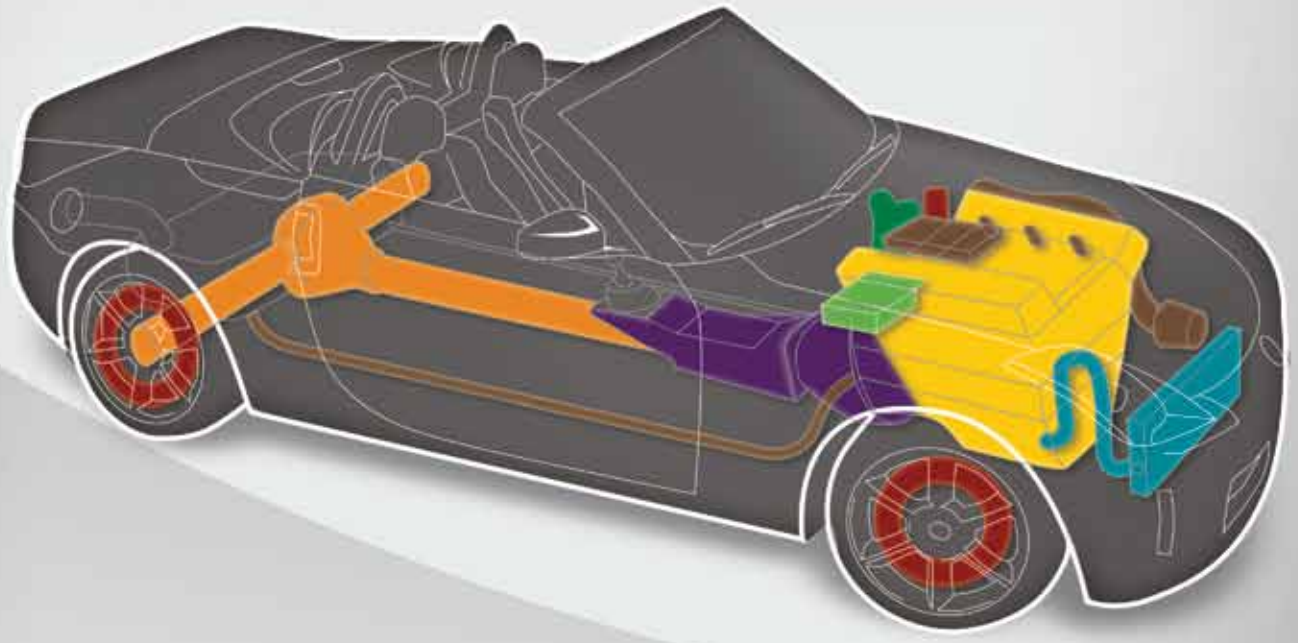
Il aura été guidé par l'enseignant Maxime Ladouceur et ses collègues du Centre de formation professionnelle de l'automobile, situé à Sainte-Thérèse.

À Waterloo, où quelque 500 concurrents s'affrontaient, le contingent de 44 candidats du Québec y a décroché en une quarantaine de disciplines plus de 85 % des médailles. Près de 50 % d'entre eux participeront également au Mondial des Métiers.

Les prochaines olympiades canadiennes auront lieu à Québec du 1er au 4 juin 2011.

Mon auto, j'en prends soin

Maintenant, nous offrons un service complet!



Valvoline[MD] offre maintenant une gamme complète de produits chimiques pour entretien automobile Série professionnelle Valvoline. Avec la Série professionnelle Valvoline, vous obtenez un vaste choix de produits, de services et de solutions de qualité professionnelle, tous appuyés par des programmes de marketing qui sont parmi les meilleurs dans l'industrie. La Série professionnelle Valvoline offre aux consommateurs le meilleur rapport qualité-prix et vous aide à augmenter vos ventes.

©, 2010, Ashland Canada Corp.

Raynald Bouchard
raynald.bouchard@autosphere.ca

VL COMMUNICATIONS
div. Versions Logiques VL inc.

Les 25 ans de VL Communications

Tout simplement magique

En 2007, Versions Logiques (VL) provoquait un engouement immédiat avec le lancement de son logiciel de gestion d'ateliers AB Magique. Ses promesses ont, depuis, été dûment tenues souvent au-delà des espérances des utilisateurs.

VL Communications inscrit cette année une date charnière à son histoire. Il y a 25 ans, Alain Bousquet, fort de son expérience chez les distributeurs de pièces et les garagistes, mettait sur le marché le tout premier logiciel de gestion entièrement conçu au Québec, Info Cat, qui était appelé à devenir, dans sa version ultime AB Magique, le logiciel du genre le plus utilisé, apprécié et complet en Amérique du Nord.

« Je suis arrivée chez VL Communications, d'expliquer la vice-présidente au Marketing, Karole Lauzier, au cours de la période du lancement du logiciel AB Magique et j'avais rarement éprouvé auparavant un intérêt et un engouement aussi immédiats et soutenus de la part des utilisateurs et des clients envers un tel logiciel de gestion. »

Un soutien technique impeccable : Sylvain Pouliot, Claude Renaud, Simon Lavallée et Benoît Lafrance

Passé garant du futur

Le succès ne s'est depuis jamais démenti. La version anglaise du logiciel lui a même récemment permis de traverser les frontières et de s'établir de plus en plus solidement dans tout le Canada et dans le nord des États-Unis au point où, aujourd'hui, plus de 4000 usagers sont devenus des abonnés fidèles et irréductibles d'AB Magique. « Après avoir fait le tour des acteurs de l'industrie et, surtout, avoir travaillé avec eux à concevoir un outil ultra performant, VL Communications, d'ajouter Karole Lauzier, peut avancer avec certitude que son produit répond aux besoins réels actuels, et qu'elle est en mesure d'anticiper de nouveaux outils qui aideront ses clients à prospérer en affaires. »

APRÈS AVOIR FAIT LE TOUR DES ACTEURS DE L'INDUSTRIE ET, SURTOUT, AVOIR TRAVAILLÉ AVEC EUX À CONCEVOIR UN OUTIL ULTRA PERFORMANT, VL COMMUNICATIONS PEUT AVANCER AVEC CERTITUDE QUE SON PRODUIT RÉPOND AUX BESOINS RÉELS ACTUELS.

AB Magique fait des petits

VL Communications vient de créer une fonctionnalité révolutionnaire à son logiciel vedette. En effet, AB Magique Client est une extension gratuite que tout abonné peut faire parvenir par courriel à ses meilleurs clients ou propriétaires de parcs d'automobiles pour qu'ils disposent d'un accès privilégié à l'atelier. Ces derniers seront ainsi en mesure de consulter leurs dossiers, de suivre les travaux en cours, de prendre des rendez-vous de service, de sauvegarder et d'imprimer des rapports, etc. « Il s'agit, d'ajouter Karole Lauzier, d'une valeur ajoutée très intéressante pour les utilisateurs qui y verront une belle occasion de fidéliser leurs propres clients. C'est une initiative qui nous distingue et qui n'existe pas ailleurs. Le consommateur a l'occasion et le choix d'être en contact virtuel en temps réel avec son garagiste ! »

Premier de classe

AB Magique est au tout premier rang des logiciels de gestion d'ateliers de mécanique, de pneus ou de pièces dans tout le Canada. Son succès est tributaire de sa capacité à gérer de multiples

PHOTOS : MARIE-JOSÉE ROUSSEAU

volets administratifs, techniques et professionnels. « Chacun d'entre nous au sein de l'équipe est conscient de l'importance que représente VL au pays et de la nécessité de travailler encore plus fort chaque jour afin de poursuivre nos objectifs d'amélioration continue et de valorisation des technologies de l'information pour contribuer à soutenir la rentabilité de nos clients. »

Soutien technique exemplaire

À offres égales de services informatisés, le client attachera une très grande importance au soutien d'une équipe technique efficace et chevronnée. À plus forte raison, comme pour AB Magique, si cette offre est supérieure à la concurrence, et si son service après-vente est irréprochable, autant au chapitre du temps de réaction que de la pertinence des solutions informatiques. À plus forte raison si aucuns frais supplémentaires ne sont exigibles pour le soutien technique et les fréquentes mises à jour indispensables dans ce secteur d'activité, le client bénéficiant spontanément de toute addition au programme.

« Nous offrons un soutien technique hors pair grâce à une équipe dédiée et hautement qualifiée de sorte que tous les appels de service en provenance de partout au Canada trouvent réponse en moins de cinq minutes, dont 99 % sur-le-champ, à la satisfaction du client. Il s'agit, de poursuivre Karole, d'un trait essentiel à la personnalité de notre entreprise et à la philosophie de ses dirigeants. »

Bâtir des alliances stratégiques

L'efficience du système élaboré par AB Magique repose sur l'intégration des catalogues de fabricants, de distributeurs et de regroupements d'achats. D'où toute l'importance accordée à l'incorporation en continu de toute nouveauté et mise à jour. Cela commence par l'élaboration d'alliances stratégiques construites avec de grandes organisations comme Carquest, NAPA, VastAuto, Uni-Sélect et Entrepôt de Montréal, pour ne nommer que celles-là, dans le but d'intégrer leurs catalogues de pièces aux capacités logicielles de VL Communications.

Croissance et discipline

Véritable *Success Story*, la progression de VL Communications, grâce entre autres à son logiciel vedette AB Magique, n'est pas fortuite et repose sur la conviction de son fondateur Alain Bousquet et l'implication des employés dans la réalisation de sa mission d'offrir le meilleur système de gestion d'ateliers et de pièces au service des entreprises de réparation et d'entretien d'automobiles. « Notre principal objectif au cours des cinq prochaines années, de conclure Karole Lauzier, repose sur une croissance forte mais disciplinée à l'extérieur du Québec où le principal défi consistera à maintenir le degré d'excellence de l'organisation particulièrement au chapitre du service client. »

Karole Lauzier, vice-présidente au Marketing, Annie Lortie à la Comptabilité et Lisette Carney à la Programmation des catalogues

EN BREF

VL COMMUNICATIONS

SECTEUR D'ACTIVITÉ	Logiciel de gestion
PRÉSIDENT-FONDATEUR	Alain Bousquet
VICE-PRÉSIDENTE AU MARKETING	Karole Lauzier
SIÈGE SOCIAL	Laval
ADRESSE	3424, boul. Industriel Laval, Québec H7L 4R9
TÉLÉPHONE	450-963-8940
TÉLÉCOPIEUR	450-963-8949
COURRIEL	karole.lauzier@vlcom.com
SITE INTERNET	vlcom.com
FONDATION	1985
LANCEMENT DE AB MAGIQUE	2007
DÉMÉNAGEMENT	2009
NOMBRE D'EMPLOYÉS	15
TECHNICIENS SUR LA ROUTE	3

Guy O'Bomsawin
guy.obomsawin@autosphere.ca

Robin Gagnon - Élite OR

Un accro des sommets

À Chicoutimi, le garagiste du secteur de la vieille pulperie et de la célèbre petite maison blanche figure parmi les meilleurs professionnels.

Établi en haut de la côte de la Réserve, Robin Gagnon s'affiche depuis ce printemps comme membre du groupe *Élite Or* du réseau *UNI PRO* d'*Uni-Sélect*.

À l'adolescence, alors qu'il s'en donnait à cœur-joie avec son père à réparer et à remettre à neuf des hors-bord, des tondeuses et d'autres petits moteurs, il aurait été extrêmement sceptique si on lui avait dit qu'il en serait là aujourd'hui.

Dès qu'*Uni-Sélect* a offert *Dave* à ses réseaux de banniérés et de franchisés, Robin Gagnon l'a aussitôt adopté. Dans une proportion de 90 %, ses commandes sont faites par l'Internet.

Technicien de profession, Robin Gagnon est de la génération axée sur la gestion et la clientèle, comme sur la compétence.

Les meilleurs atouts

En plus d'avoir acquis en 2001 l'atelier situé à deux rues du lieu de son enfance, il l'a complètement et magistralement transformé en centre de mécanique et du pneu de fine pointe.

Doublant rapidement le chiffre d'affaires, il est passé de 2 à 3 portes, a agrandi afin d'entreposer les pneus, et a récemment rénové de manière à reconfigurer ses installations et augmenter l'espace administratif.

Appuyé par une équipe composée de Danny Ouellet, qu'il vient d'associer à l'entreprise, de Jonathan Gagnon et de Yannick Cyr, Robin a la conviction qu'il a les meilleurs atouts pour atteindre tous ses objectifs.

Un inconditionnel

Il estime que le choix qu'il a fait de s'associer à *UNI PRO* à la suggestion de Serge Potvin, de *Pièces d'auto PL*, a été une bénédiction dont il a vite compris les avantages.

Toujours à la ligne de départ quand il est question d'être à jour comme de se perfectionner, il a été littéralement conquis par l'expertise et l'efficacité des services d'*Uni-Sélect*.

Robin est donc au premier rang chaque fois que le centre de perfectionnement *Tech Pro* ajoute un cours à ses programmes; pas étonnant qu'il compte parmi les inconditionnels de Pierre Desmarchais.

L'ultime tremplin

Ainsi comprendra-t-on qu'il n'ait pas hésité une seconde à s'inscrire au programme *Élite*, dont le but est spécifiquement de répondre aux besoins des garagistes qui cherchent à être davantage performants.

Tenant cependant à bénéficier d'un soutien particulièrement accru par un volet de mentorat finement personnalisé et appliqué en atelier, il a troqué *Élite Argent* pour *Élite Or*.

Grâce également aux échanges soutenus entre collègues, *Élite* est à ses yeux l'ultime tremplin par lequel il est en mesure d'évaluer son cheminement, comme de trouver les solutions les plus inattendues.

Un atelier à son image

Déjà notable sur le plan de la visibilité, cette formule est même si épatante qu'elle donne l'impression d'être du calibre de surdoués aussi brillants que... les meilleurs élèves de *La Classe de 5e* !

Quand il parle avec une légitime fierté de son *nouvel* atelier, Robin Gagnon souligne deux fois plutôt qu'une à quel point il est heureux que *Mécanique Expert RG* projette enfin l'image dont il rêvait.

PHOTOS : MARIE-JOSÉE ROUSSEAU

DAYCO®

LA NOUVELLE GÉNÉRATION DE COURROIES

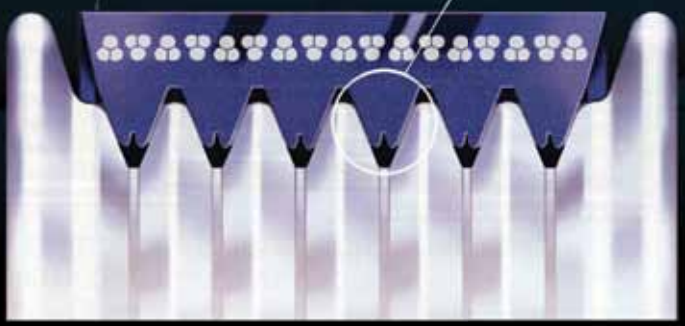
Visitez le **www.daycoW.com** pour recevoir GRATUITEMENT votre indicateur d'usure de courroie *aWEARness*™ Dayco®.

Les courroies de remplacement sont installées sur les véhicules ayant plus de 130 000 en kilométrage parcouru. Les entraînements des accessoires sur ces véhicules doivent faire face à de légers désalignements et éléments usés. Il vous faut une meilleure solution, et Dayco a la réponse.

Dayco® Poly Rib® PM design

Caractéristiques :

- Fibres aramides résistant au bruit
- Nervure en « W » se conformant aux entraînements exigeants usés
- Composé d'élastomère EPDM pour une longue durée



DAYCO®

Dayco Canada Corp
7810 Keele Street, Unit C, Concord, ON L4K 0B7
Tél.: (905) 760-6900 • Sans frais: 1-800-268-5216
Téléc.: (905) 760-6928 • www.dayco.ca

Pierre Bissonnette a été instructeur technique pour Federal-Mogul et a un brevet d'enseignement en andragogie, qui est la science et la pratique de l'aide éducative à l'apprentissage pour des adultes dont la formation générale a été de courte durée.

Pierre Bissonnette
pierrebissonnettejr@sympatico.ca

PHOTO : WWW.AUTODEADLINE.COM

Pleins feux sur les filtres

Un changement qui fait du bien

Les filtres font aujourd'hui partie intégrante des véhicules. Ils ont des formes et des dimensions variées, et se retrouvent un peu partout sur un véhicule. Les filtres aussi ont besoin d'entretien, nous allons donc en voir quelques-uns.

Nous allons examiner quelques types de filtres d'automobile, à commencer par le filtre à air. Il a déjà été très facile à remplacer… plus tellement aujourd'hui. En fait, sur certains véhicules, il faut près d'une demi-heure seulement pour le démonter ! C'est à cause du système d'injection – les constructeurs ne facilitent plus la tâche des ateliers indépendants. Et nous savons tous pourquoi ! En remplaçant le filtre, assurez-vous de l'installer exactement comme avant. Il doit être changé à différents intervalles, selon le type de route que vous empruntez – terre ou asphalte.

Classification des filtres

Un filtre est classifié selon le nombre de microns – le filtre à air est différent du filtre à essence et ainsi de suite. De plus, le nombre de microns varie en fonction du prix : la marque A (filtre OE/qualité supérieure) coûte beaucoup plus cher que la marque X (sans nom). Le type de papier filtre utilisé varie aussi en fonction du prix. Installer un filtre bon marché n'est pas ce qu'il y de mieux pour votre client, ni pour vous, si vous voulez qu'il revienne.

Filtre à air d'habitacle

Je sais que beaucoup de techniciens ne réalisent pas que la plupart des véhicules construits à partir de 1995 possèdent des filtres à air d'habitacle qui nécessitent également un remplacement régulier, toujours selon le type de routes empruntées. Celui-là est assez facile à remplacer – il se trouve généralement dans le tableau de bord, derrière la boîte à gants.

Filtre à essence

Le filtre à essence/carburant, sur les moteurs à carburateur, était facile et peu coûteux à remplacer – chaque mise au point devenait une bonne occasion de le faire ! Les véhicules étaient alors munis de réservoirs de carburant en acier qui pouvaient rouiller; maintenant, ils sont en plastique et ne rouillent plus. De nos jours, le filtre à essence se trouve généralement sur la tuyauterie d'alimentation en carburant. Quand le véhicule possède une pompe à essence modulaire (Dodge par exemple), le filtre se trouvera sur la pompe. Le filtre à essence peut être assez coûteux sur ces véhicules, particulièrement s'il n'a jamais été retiré (les 5 premières années par exemple). Gardez à l'esprit que vous pouvez remplacer seulement le filtre… il n'est pas toujours nécessaire de remplacer la pompe aussi ! La pompe électrique utilise aussi une crépine dans le réservoir. Si vous décidez de changer la pompe en entier, assurez-vous de nettoyer le réservoir également.

Rappelez-vous que certains injecteurs ont aussi des crépines – n'oubliez pas de les vérifier. Le système d'évaporation possède également des filtres qui pourraient avoir besoin d'être remplacés.

En plus…

La meilleure façon de « vendre » un filtre à votre client est de vous conformer aux directives énumérées au manuel du fabricant. Ce document vous indiquera le temps ou le kilométrage idéal pour remplacer les différents filtres. Montrez ces suggestions à vos clients… ils comprendront que vous n'essayez pas de leur vendre quelque chose dont ils n'ont pas besoin.

Nous avons lancé
le système de freinage antiblocage.
Puis le système de contrôle de la stabilité.

Maintenant,
c'est au tour des plaquettes.

Voici QuietCast[MC], nos nouvelles plaquettes de frein à disque supérieures.
QuietCast transforme la technologie des plaquettes de frein. On ne s'attend à rien de moins du leader mondial en technologie de freinage. Avec un véhicule sur trois en Amérique du Nord équipé de ses composants de freinage, Bosch est la marque qui inspire confiance, chaque fois que l'on applique les freins.
Visitez-nous au www.bosch.ca **or call 1 800 618 4729**

BOSCH
Des technologies pour la vie

©2009 Robert Bosch LLC. USA all rights reserved.

Guy O'Bomsawin
guy.obomsawin@autosphere.ca

NAPA AUTOPRO

À l'heure de 2010

Ce printemps, quelque 700 congressistes des bannières *NAPA AUTOPRO* ont appris que ce début de décennie leur réservait plusieurs nouveautés en matière de performance et de services.

Accueillis par Pierre Vocelle, garagistes et carrossiers ont vite compris que cet événement était porteur d'une nouvelle lancée en ce qui a trait à la détermination d'*UAP* d'être résolument *tournée vers l'avenir.*

Robert Hattem a d'abord donné le coup d'envoi en présentant un portrait du marché et en soulignant à quel point il est plus prioritaire que jamais de veiller à ce que la relève qualifiée soit au rendez-vous.

Le journaliste, René Vézina, et Larry Smith, des *Alouettes* de Montréal, ont suivi. Le premier a situé le Québec sur l'échiquier économique, et le second a insisté sur la nécessité d'avoir un atelier tout à fait à la page.

Garantie de 400 000 kilomètres

En matière de nouveautés, l'annonce qui a le plus surpris est celle de la garantie gratuite de 10 ans ou 400 000 kilomètres, applicable au groupe motopropulseur des véhicules qui n'ont pas plus de 3 ans ou 40 000 kilomètres au compteur.

Site corporatif interactif

Présentation a par ailleurs été faite d'une conviviale mise à niveau du site *www.napaautopro.com*. Le consommateur y trouve les forfaits ainsi qu'une foule de renseignements et a le choix d'y inscrire ses garanties en ligne.

PROLink version SE

On y a aussi dévoilé la version *SE* du portail *PROLink*. Enrichie, personnalisable et comprenant 300 000 illustrations, la recherche s'y fera désormais par mots-clés au moyen de menus conçus à cette fin.

PROMoteur en tête

En ce qui touche une relance qu'on veut mensuelle alors que l'Internet est devenu courant, l'accent a été mis sur l'utilisation de *NAPA PROMoteur*; un moyen par lequel les clients ont, entre autres, un accès direct à leur dossier.

Publicité et Internet

Lors de l'exposé sur le bilan du programme publicitaire et sur les campagnes de 2010, l'attention a été attirée sur le fait que les statistiques démontrent qu'il convient d'être de plus en plus présent sur Internet.

Certification Clé Verte

Le programme du congrès ne pouvait être complet sans qu'il soit question de la certification environnementale *Clé Verte*, à laquelle il est fortement suggéré d'adhérer. Sa nature et sa kyrielle de bonnes pratiques ont étonné.

Le prochain congrès réunissant à la fois les banniérés *NAPA AUTOPRO* et *NAPA AUTOPRO Collision* se tiendra à Québec au début de l'année 2011.

PHOTOS : NORMAND HUBERDEAU

Pierre Vocelle,
vice-président régional - Québec

Robert Hattem,
président et chef de l'exploitation

Larry Smith, président et chef de la direction,
Alouettes de Montréal

René Vézina, journaliste

Ateliers de l'année

Quatre ateliers, évalués par un jury de huit membres suivant une vingtaine de critères, ont remporté les honneurs de 2009.

Tous sont aux premiers rangs pour l'excellence de leur gestion ainsi que le soin apporté à leur image et à celle de *NAPA AUTOPRO* de même qu'à l'environnement.

Leur performance a été saluée par Kevin Chase, vice-président exécutif, division des pièces d'auto d'*UAP,* Pierre Vocelle, vice-président régional - Québec, *NAPA Pièces d'auto*, et Robert Hattem, président et chef de l'exploitation d'*UAP*.

Or

Charny Auto-Technic - Charny
Richard Roger et sa conjointe, Diane Boucher

Argent

Garage Max - Saint-Hubert
Jean-Luc Paquette

Argent

Atelier de Mécanique Jean-Talon - Charlesbourg
Mario Vézina

Bronze

Garage Castonguay - Dorion
André Castonguay

Anniversaires 2010

Près d'une cinquantaine de garagistes du Québec et de l'est de l'Ontario célèbrent cette année l'anniversaire de leur adhésion à la bannière *NAPA AUTOPRO*.

5 ans

- Atelier de mécanique D'Autray
- Centre de service Lévesque et Fils
- Garage André Aubé
- Pneus et Mécanique Norman Bélair
- Romeo's Service Centre

10 ans

- Automobiles 4 Cylindres
- Centre d'auto P.R.N Salaberry
- Centre de l'auto Chagnon
- Centre de Pneus et Mécanique Jean Hallé
- Couture Alignement
- Garage A & R Gagnon
- Garage André Ménard
- Garage Desharnais et Fils
- Garage Michel Noël
- Garage Raynald Bluteau & Fils
- Les Entreprises Jean-Guy Jobin
- Marcel Simard
- Mécanique Auto D.R.
- Pro-Alignement Lavoie
- Station-Service Sylvain Charron
- Suspensions et Ressorts Michel Jeffrey

15 ans

- Arsenault Pneus et Alignement
- Atelier de Mécanique Jean-Talon
- Auto Service G.R.
- Centre du frein Hallé
- Garage Jean Normandin
- Garage Luc Fecteau & Fils
- Garage M.H. Bercier
- Garage Réal Imbeault
- Jean-Benoit Cantin
- McConville's Garage
- Mécanique-Pro Henri Gauvin
- Station Service J.M.
- St-Luc Auto Service

20 ans

- Garage Guy Asselin
- Garage Pierre Gauvin
- Garage Raynald Beaulieu
- J & D Auto-Tech
- P.A.B. Auto Service
- Service d'auto G. Fortin

25 ans

- C. Daigle et Fils
- Garage Alain Bonin
- Garage Jean Lefebvre
- Garage Mansfield
- Garage Morin Beauregard
- Garage Pontbriand
- R.R. Station-service
- Suspension André Geoffroy

En photoreportage sur autosphere.ca

Au sujet de ce congrès, on trouve de l'information complémentaire sur ce congrès au www.autosphere.ca, sous l'onglet Mécanique et le sous-onglet Photoreportages.

Simon Dion-Viens
dvracingshop@hotmail.com

L'antigel

Un simple entretien évite bien des ennuis

L'antigel est un liquide qui joue un rôle d'une très grande importance dans le système de refroidissement de tout véhicule automobile. Qu'il carbure à l'essence ou au diesel, tout type de moteur à combustion interne nécessite l'utilisation d'un antigel de bonne qualité et d'une densité adéquate pour fonctionner à la bonne plage de température et donner son rendement optimal.

Premièrement, l'antigel, communément appelé *Prestone* par plusieurs, est un liquide composé de 50 à 70 % d'eau et de 30 à 50 % d'éthylène de glycol. Il est aussi possible de retrouver dans sa constitution divers additifs inhibiteurs dont le but est de protéger les différents métaux composant le système de refroidissement d'un véhicule automobile tels l'acier, la fonte, l'aluminium, le laiton et le cuivre. Il est d'ailleurs fortement déconseillé d'utiliser un liquide de refroidissement constitué à 100 % d'éthylène de glycol. Habituellement, l'antigel est de couleur verte ou rouge, tout dépend du liquide utilisé par le fabricant de l'automobile en question.

L'utilisation d'un antigel de mauvaise qualité peut entraîner de la corrosion dans le système de refroidissement comme vous pouvez le constater à la vue de cette pompe à eau.

Le but premier du liquide de refroidissement est de protéger le moteur et ses composants contre le gel quand les températures sont sous la barre de 0 degré Celsius. Par contre, il joue aussi un rôle primordial lors de la saison estivale car il possède un point d'ébullition beaucoup plus élevé que l'eau. Cette caractéristique lui permet de prévenir le débordement du système de refroidissement causé par le bouillonnement. Il possède aussi un bon coefficient de transfert de chaleur. De plus, l'antigel se doit de protéger les différentes pièces mécaniques de l'automobile contre la corrosion et la formation de dépôts à l'intérieur des canalisations. Cela pourrait d'ailleurs vous causer plusieurs maux de tête et occasionner une surchauffe du moteur du véhicule. En effet, il est fréquent de retrouver certains composants du système de refroidissement comme le radiateur, la pompe à eau ou différentes durites endommagées à cause de l'usage d'un antigel de mauvaise qualité dont la teneur en acide est beaucoup trop élevée. Le liquide de refroidissement doit aussi être en mesure de résister sans se dégrader à des températures élevées, pouvant même atteindre 200 degrés Celsius à différents endroits à l'intérieur du moteur.

Quand le mercure chute sous la barre des 0 degré Celsius, l'utilisation d'un liquide de refroidissement de bonne densité est primordial.

Il est recommandé d'effectuer la vidange et le rinçage complet d'un système de refroidissement tous les 80 000 kilomètres ou aux deux ans. La densité du liquide doit être vérifiée une ou deux fois par année dans le but d'éviter de mauvaise surprise tel le gel ou le bouillonnement, deux anomalies fréquentes quand un liquide inadéquat est utilisé. Vous pourrez aussi bénéficier d'un meilleur système de chauffage de l'habitacle de la voiture en hiver si vous utilisez un antigel de bonne qualité. Comme vous pouvez le constater, il est donc très avantageux d'opter pour un entretien rigoureux et régulier du système de refroidissement dans le but de prolonger la durée de vie des différentes pièces mécaniques qui interagissent pour refroidir un moteur. Cela permettra aussi à vos clients d'éviter des réparations qui sont souvent beaucoup plus onéreuses qu'un simple entretien.

PHOTOS : CUITLAHUAC MARTIN ET SIMON DION-VIENS

Frank Tonon est directeur, Formation produits pour Spectra Premium et il développe des cours de formation sur les composants reliés aux systèmes de refroidissement et de climatisation d'automobile.

Frank Tonon
tononf@spectrapremium.com

Système de refroidissement

Attention aux coups de chaleur !

Juillet, période reconnue des grandes chaleurs et des flots de vacanciers, est le moment propice pour procéder à l'inspection et à l'entretien d'un système de refroidissement qui sera inévitablement sollicité à fond, en ville comme sur les routes.

Seul un entretien prévenant les surchauffes causées par les arrêts et les départs fréquents, les bouchons ou le surpoids, et incluant une bonne lubrification du moteur, pourra assurer un été sans mauvaises et coûteuses surprises.

Il est bon que les clients soient sensibilisés à tout ce qui peut être susceptible de leur causer bien des soucis, et qu'ils sachent à quel point une vérification est importante. D'où la pertinence de leur montrer, à l'aide d'une fiche, en quoi consiste une inspection.

Inspection préventive

L'inspection préventive touche les points suivants : boyaux, conduits, soupapes, joints, fixations, courroies, liquide de refroidissement, pompe à eau, chaufferette, thermostat, ventilateur, contrôle de la température et vérification électronique des codes moteurs reliés à la température.

La démarche doit aussi comprendre une vérification du système de climatisation, lequel peut aussi être cause majeure de surchauffe du moteur si la pression est trop élevée et que l'air ne peut circuler librement entre le condenseur et le radiateur.

En raison de l'extrême importance de cet aspect, il est fortement conseillé de vérifier la pression, même si le système de refroidissement ne présente, à première vue, aucun symptôme d'anomalie. Mieux vaut prévenir.

Cas de surchauffe

En cas de surchauffe, il va de soi qu'il faut de prime abord vérifier si le radiateur contient suffisamment de liquide de refroidissement, si le liquide est contaminé sinon périmé, s'il y a une fuite ou bien un problème de courroie ou de ventilation.

L'insuffisance de liquide crée des bulles d'air qui réduisent la capacité d'absorption de la chaleur et causent des îlots de chaleur qui affectent les chemises et les culasses.

Par ailleurs, si le rendement du radiateur est insuffisant, il est indiqué de le vidanger, de le remplacer même et, du coup, de le doter d'un nouveau bouchon qui maintiendra la pression et haussera le point d'ébullition.

Rafraîchissements obligés

Rien n'est éternel, et surtout pas les boyaux dont le caoutchouc est soumis à rude épreuve par les extrêmes écarts de température et la corrosive action du liquide. À la moindre fissure ou boursouflure, il faut tous les remplacer.

Quant au liquide, il est essentiel de le renouveler en fonction des recommandations du manufacturier, s'il est décoloré ou s'il contient de la rouille. Voilà qui évite les coups de chaleur et rend l'été encore plus beau !

Hall-Chem

LE CHOIX DE PRÉFÉRENCE

RAD 3000 UNIVERSEL

Antigel universel.

2 ANS/80 000 KM
SCA Préchargé

RAD PRO LONGUE DURÉE

Antigel longue durée.

5 ANS/250 000 KM
SCA Préchargé

RAD GOLD GLOBAL

Antigel longue durée haute performance compatible avec tous les antigels sur le marché.

5 ANS/250 000 KM
SCA Préchargé

NOS PRODUITS RÉPONDENT AUX EXIGENCES DE TOUTES LES MARQUES ET MODÈLES DE VÉHICULES SUR LE MARCHÉ

AVEC PENRAY TECHNOLOGY

1 800 463-4001
info@hall-chem.com

Jean-Pierre Lauzier
Conférencier, formateur, expert-conseil
info@jeanpierrelauzier.com

Gestion d'atelier

Êtes-vous un garagiste performant?

On évalue la performance d'une personne, d'un gestionnaire d'atelier de réparation, d'une équipe ou d'un garagiste selon sa capacité à atteindre un objectif rapidement tout en faisant le moins d'efforts possible.

Trop souvent, les gens ne prennent pas le temps nécessaire de réfléchir pour trouver de meilleures façons d'améliorer leur performance. À partir d'aujourd'hui, prenez un temps d'arrêt pour trouver les réponses à vos questions. Par exemple, pourquoi travaillez-vous ? Pourquoi faites-vous ce travail de cette façon ? Même si vous n'obtenez pas immédiatement une réponse à ces questions, questionnez-vous jour après jour et, tôt ou tard, vous obtiendrez des réponses. Cette réflexion vous permettra d'actualiser une performance exceptionnelle.

Performance et productivité

Il y a une distinction importante entre performance et productivité. La productivité consiste à faire les mêmes activités plus rapidement en utilisant des méthodes visant à augmenter la cadence; la performance consiste à agir au mieux pour obtenir plus rapidement le résultat anticipé, non pas en travaillant plus vite, mais en travaillant mieux.

La performance en quatre étapes simples

Dans le but d'améliorer votre propre rendement, voici un plan d'action en quatre étapes que je vous recommande fortement d'implanter dans votre carrière professionnelle et votre vie personnelle :

Étape 1 : Établissement des objectifs

Étape 2 : Énoncés des raisons et des motifs qui vous stimulent à atteindre ces objectifs

Étape 3 : Élaboration d'un plan pour atteindre l'objectif

Étape 4 : Exécution et suivi

Voici une description sommaire de chacune de ces étapes :

1. ÉTABLISSEMENT DES OBJECTIFS

Vous devez déterminer, avant de commencer, le résultat que vous voulez obtenir, sinon vous tournerez en rond. On oublie, on omet, même, parfois cette étape cruciale. Si vous êtes un gestionnaire d'atelier de réparation, il est important que vos employés comprennent clairement les objectifs de votre entreprise, du service dans lequel ils évoluent et de leur travail.

2. ÉNONCÉS DES RAISONS ET DES MOTIFS QUI VOUS STIMULENT À ATTEINDRE CES OBJECTIFS

Quelles raisons ont motivé l'établissement des objectifs que vous cherchez à atteindre ? Vous devez trouver des réponses sincères à cette question pour atteindre vos objectifs. Ces raisons vous tiennent-elles vraiment à cœur ? Si la réponse est affirmative, vous avez déjà la moitié du chemin de fait, mais si la réponse est NON, alors là, vous devez vous demander pourquoi et remédier à la situation.

3. ÉLABORATION D'UN PLAN SUR LA FAÇON D'ARRIVER AU BUT

Quels moyens utiliserez-vous pour atteindre vos objectifs ? Mettez sur papier votre plan d'action et faites-le valider par des personnes qui ont déjà expérimenté ce que vous désirez accomplir. Faites participer tous les membres de votre équipe à l'élaboration du plan afin qu'ils vous donnent leurs idées. Vous serez étonné des suggestions que vous recevrez. Développez ce plan avec toutes les personnes qui contribuent à l'atteinte des objectifs et améliorez-le chaque jour en fonction des actions exécutées.

4. EXÉCUTION ET SUIVI

Votre réussite est liée aux actions que vous prenez. Si les choses ne fonctionnent pas comme prévu, relevez-vous et recommencez de

meilleure façon. L'échec est, très souvent, une étape essentielle à la réussite, car il vous montre les chemins à éviter et vous guide vers le bon chemin. Faites un suivi régulièrement afin de vous assurer que vous progressez. Et assurez-vous que personne n'oublie les objectifs à atteindre et comprend toujours leurs raisons d'être. Et ne vous gênez pas pour répéter.

La performance au travail

Dans votre travail, connaissez-vous bien les objectifs de votre garage, de votre atelier de réparation ? Connaissez-vous les raisons profondes qui ont motivé l'établissement de ces objectifs ? Travaillez-vous avec un plan d'action précis ? Améliorez-vous vos actions chaque semaine afin d'être plus performant ? Si vous pouvez répondre positivement à ces questions, alors je ne suis pas du tout inquiet de votre performance.

La même logique s'applique dans votre vie personnelle :

1. Quels sont vos objectifs de vie ?
2. Pour quelles raisons profondes désirez-vous atteindre ces objectifs ?
3. Quel est votre plan d'action pour les atteindre ?
4. Faites-vous, chaque jour, des choses qui ont pour but d'améliorer votre performance afin d'atteindre vos objectifs ?

Si vous désirez augmenter vos revenus, décrocher une promotion, réussir dans le lancement de votre entreprise, avoir une vie familiale plus harmonieuse ou obtenir un meilleur rendement de vos employés, soyez une personne plus performante et suivez ces quatre étapes jour après jour.

Bonne performance !

JPL Communications inc.
info@jeanpierrelauzier.com
www.jeanpierrelauzier.com
450-444-3879

PROTECTION ET PERFORMANCE
INCOMPARABLES !
April est fier d'avoir développé ici une gamme complète de produits automobiles performants qui répond aux plus hauts standards de l'industrie.
Huile moteur et industrielle
Huile moteur 100 % synthétique
Huile moteur diesel haute performance
Liquide de refroidissement
Graisse, lave-glace, etc.
BM-PRO
Toutes nos huiles sont fabriquées d'huiles de base 100 % vierges et d'additifs des plus performants !
APRIL L'autre façon de faire
LUBRIFIANTS • AUTOMOBILE ET INDUSTRIEL • www.aprilsuperflo.com

Bulletin formation

Le témoin SSPP clignote 30 secondes et s'éteint

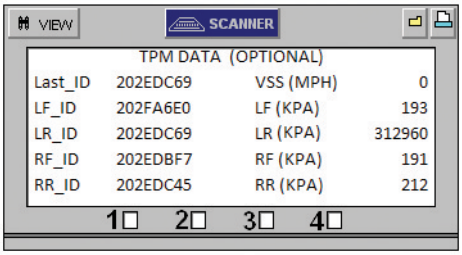
Modèles : Ford Escape 2005-2006/Mazda Tribute

Symptôme : le témoin SSPP clignote 30 secondes et s'éteint.

Test effectué

Vérifier et ajuster la pression des pneus à 32 PSI :

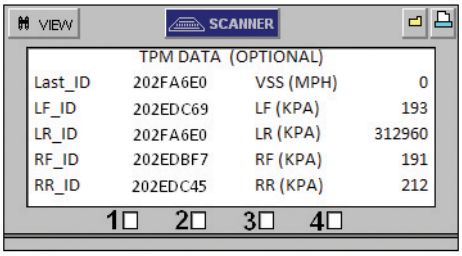
- ID et pression avant gauche : 202FA6E0 32 PSI
- ID et pression avant droite : 202EDBF7 32 PSI
- ID et pression arrière droite : 202EDC45 32 PSI
- ID et pression arrière gauche : 202EDC69 32 PSI



Vérifier la pression des capteurs à l'aide d'un outil spécialisé pour activer et lire les capteurs SSPP

- ID SSPP AVG et transmission de la pression : 202FA6E0 32 PSI
- ID SSPP AVD et transmission de la pression : 202EDBF7 32 PSI
- ID SSPP ARD et transmission de la pression : 202EDC45 32 PSI
- ID SSPP ARG et transmission de la pression : 202EDC69 32 PSI

Ces données sont toutes considérées normales selon l'outil SSPP.



Vérifier les données du module SSPP à l'aide du scanner :

- ID et pression avant gauche : 202FA6E0 193 kPa
- ID et pression avant droite : 202EDBF7 191 kPa
- ID et pression arrière droite : 202EDC45 212 kPa
- ID et pression arrière gauche : 202EDC69 312960 kPa

(Cette lecture anormale varie chaque fois que le capteur est actif, à l'aide de l'outil spécialisé pour activer les capteurs.)

Effectuer une rotation, reprogrammer les capteurs de pression pneumatique et vérifier si le problème persiste sur le même capteur en vérifiant les numéros d'identification :

- ID et pression avant gauche : ID:202EDC69 193 kPa
- ID et pression avant droite : 202EDBF7 191 kPa
- ID et pression arrière droite : 202EDC45 212 kPa
- ID et pression arrière gauche : 202FA6E0 312960 kPa

Après avoir inversé la roue avant gauche et la roue arrière gauche, le problème persiste toujours sur la roue arrière gauche avec un capteur différent.

Solutions : Remplacer le module SBJ (Smart Junction Box) qui incorpore le BCM, le module SSPP et le boîtier à fusibles.

Convention et foire commerciale *Modern Sales Co-op*

Les visiteurs viennent de partout au Canada pour rencontrer leurs fournisseurs.

Travail et plaisir étaient au rendez-vous lors de cet événement tenu à Toronto du 17 au 21 mai. Les visiteurs y ont reçu beaucoup de renseignements utiles, particulièrement au cours des séances données par les conférenciers invités.

« Nous avons eu une participation exceptionnelle de toutes les provinces », disait Marcy Ross, Commerce et Développement d'événements. « Nous avons eu 134 exposants couvrant toutes nos catégories de produits. »

Robert Pitt d'Affinia (à gauche) et Ted Main de *Furby Auto Supply* (à droite)

Un événement international

À partir de son siège social et de ses centres de distribution de Barrie, en Ontario, de Winnipeg, au Manitoba et de Langley, en Colombie-Britannique, MSC distribue des pièces et des produits à ses membres partout au Canada. Des fournisseurs canadiens, américains et internationaux étaient représentés.

Scott McKenzie, Dave Desmarais et Michel Bergeron, représentants de *Blue Streak Hygrade*

Représentants d'*Ultrafit Manufacturing*, Dan McPherson et Guy Trottier

Une vitrine pour les nouveaux produits

« C'est un moyen pour nos fournisseurs de présenter leurs nouveaux produits », de dire Ross. « Les membres repartent avec du matériel d'affaire précieux. Ils disaient avoir obtenu beaucoup de matériel sur de nouveaux produits ou de nouvelles perspectives d'avenir. »

Pour plus amples renseignements sur le *MSC* : *www.modernsales.ca.*

ACCÉLÉRATEUR DE REVENU

SAUVEGARDE DU REVENU

- Réglage de la géométrie
- Changement de fluides
- Travail de freins
- Inspections
- Et toute autre utilisation

- Monte-descend en ligne droite
- 33 % plus rapide
- 20 % plus d'espace de travail
- Réglage de la géométrie aux 4 roues pour empattement de 71-1/2" à 158"
- Faible entretien

Voici le pont élévateur tout usage pour la géométrie qui en fait beaucoup plus.

Le Y-Lift™ appartient à une toute nouvelle classe de pont élévateur pour le réglage de la géométrie. Sa grande polyvalence en fait un outil idéal pour tout genre de travaux. Il est plus rapide à actionner et moins coûteux à l'achat que la marque d'élévateur d'alignement la plus connue.

Plus d'espace de travail. Lorsque monté, l'espace sous le pont est complètement dégagé. Cet espace « Y-Space™ » permet à vos techniciens de se déplacer plus librement entre les baies. Grâce à un accès plus rapide au véhicule et aux outils, il est tout indiqué pour vos réparations générales.

Plus rapide. Les temps de cycle de l'élévateur en Y sont 33% plus rapide que les ponts élévateurs d'alignement traditionnels. Ce n'est ni un parallélogramme, ni un pont élévateur à ciseaux – son empreinte est petite, car il monte et descend en ligne droite.

Polyvalent. Il est compatible avec tous les véhicules – des plus grosses camionnettes aux nouvelles microvoitures – et toutes les marques, même les plus nouvelles, d'équipement de diagnostic de géométrie.

Rentable. Bref, le pont élévateur en Y est un élévateur de géométrie qui sert aussi d'élévateur tout usage, il créera donc plus de revenu – toute la journée.

Maintenant, il existe un pont élévateur Rotary pour tous les travaux de votre atelier; le tout cautionné par le légendaire soutien à l'installation, aux pièces et au service de Rotary. Composez le 800-640-5438 ou visitez rotarylift.com/lg dès aujourd'hui.

ROTARY LIFT® The World's Most Trusted Lift™ Rotary® A DOVER COMPANY

REMEMBER TO INSPECT
Have your lifts inspected annually.

Shirley Brown
shirley.brown@autosphere.ca

Une autre réussite pour l'AIA

L'Ouest accueille le Grand Forum de l'AIA

Le Grand Forum de l'Ouest 2010 de l'AIA, tenu le mois dernier à Red Deer, en Alberta, a été un franc succès. De grands conférenciers, des sujets intéressants et des trucs pour améliorer ses affaires étaient au programme.

Le thème du Grand Forum de l'Ouest pour 2010 était : « Plantez les graines qui aideront votre entreprise à grandir. » Un thème approprié puisque les participants ont jugé le Forum très pertinent en cette époque d'incertitude dans l'après-marché automobile.

L'événement d'un jour a accueilli 114 propriétaires d'entreprise et prestataires de services, leur offrant une excellente information pouvant aider à résoudre certains dilemmes d'affaire. Le vaste monde de l'automobile subit beaucoup de changements; il est effectivement difficile de s'y adapter. Les conférenciers ont présenté des idées novatrices touchant le service à la clientèle, la façon d'augmenter ses profits, les programmes d'avantages sociaux, la satisfaction client... bien des trucs pratiques pour aider une entreprise à prospérer.

Jeff Mowatt

Optimiser le service à la clientèle

Le conférencier principal était Jeff Mowatt, formateur d'entreprise, auteur d'ouvrages sur les affaires et conférencier international. Jeff a présenté quelques questions d'une grande utilité pour l'assistance. Il a impressionné les participants lorsqu'il leur a expliqué comment optimiser le service à la clientèle par « l'influence en douceur » (*Influence with Ease*). La portée de son approche, caractérisée par des principes subtils et puissants suscitant la confiance du client, a été confirmée au cours de l'après-midi lors d'une session sur la gestion des priorités. Visitez le site de Jeff, www.jeffmowatt.com, vous aimerez ce que vous verrez.

Des ateliers pour tous

En plus d'entendre le discours principal, les participants pouvaient assister à trois ateliers pendant la journée, chacun dirigé par l'un des sept conférenciers du Forum. À ces ateliers, on discutait des sujets suivants :

- Comment gonfler ses profits en augmentant ses ventes, sans avoir à augmenter sa clientèle; dirigé par John Watt, Pétro-Canada Certigard.

- Comprendre le comportement lors de l'achat du client influencé par les besoins en réparation du véhicule; dirigé par Rod Bayless, chef de produit, Activant Solutions.

- Exploiter les bulletins pour accroître les ventes grâce à 14 déclencheurs secrets; dirigé par Rita Kause, présidente, Canadian Independant Automotive Association.

- Investir dans son personnel en offrant un programme d'avantages rehaussant le moral des employés et réduisant l'absentéisme; dirigé par Ghaazi Hamid, Morneau Sobeco.

- Stimuler votre entreprise et aider vos clients à repartir satisfaits de leurs choix de réparation grâce au Programme de protection des automobilistes (PPA); dirigé par Scott Smith, directeur général, PPA.

- Identifier les possibilités des nouvelles technologies et apprendre les nouveautés en télématique et en technologie *reflash*; dirigé par Dave Hobbs, Delphi Aftermarket Solutions.

- Atteindre les objectifs et les aspirations de votre entreprise en améliorant son efficacité ainsi que sa rentabilité et en gérant la productivité grâce à la consultation et à la formation en automobile; dirigé par Dave Meunier, Total Automobile Consulting and Training (TACT).

Bravo aux divisions !

Les membres des divisions de l'AIA du nord et du sud de l'Alberta ont travaillé sans relâche pour assurer le succès du Forum de même que celui du Tournoi de golf commun nord-sud tenu la veille. Incontestablement, ces évènements auront lieu de nouveau.

Napierville - Défi CFCRS

Toujours plus rapide !

Guy O'Bomsawin
guy.obomsawin@autosphere.ca

Une trentaine d'enseignants en mécanique représentant cinq centres de formation, 74 concurrents conduisant leur véhicule personnel, les records chaque fois fracassés par la Camaro 2000 5.7 de Compétence Rive-Sud et le Grand National suralimenté au méthanol de Claude Tessier.

Tel est le portrait de la 8e édition du Défi CFCRS organisé et géré par l'enseignant Claude Tessier, de l'école de La Prairie, véritable gourou de l'activité quart de mille au cours de laquelle la Mustang de Compétences 2000 a remporté le défi inter-école.

Sous les yeux ébahis d'une foule nombreuse et d'une trentaine d'enseignants, la Camaro, joyau du CFCRS, a atteint cette fois 177 km/h (110 mi/h) en 12,05 secondes, suivie par le Grand National à 12,72.

En piste, la Toyota Celica du CRIF de Granby, conduite par Marc-André Labelle; la Honda Accord du CFC Verdun, chauffée par Patrick Vachon; la Mustang de Compétences 2000, pilotée par François Savard; et la Camaro du CFCRS, dont Patrick Donnelly avait les commandes.

Encouragée par les corps policiers, cette activité, au cours de laquelle Jean Baril présentait la camionnette S10 de l'ÉMÉMMM, vise à faire découvrir la rigueur d'un sport automobile qu'on ne peut pratiquer que sur piste.

En mode pause, la Camaro du CFCRS : la plus rapide

La Mustang de Compétences 2000 : gagnante du défi inter-école

OBD3 Solutions

RECHERCHEZ des solutions

PARTAGEZ vos solutions

DEMANDEZ du support technique

RÉSEAU DE PARTAGE DES CONNAISSANCES

Avantages d'être membre du réseau

- Accès illimité, via le Web, à la banque de solutions et aux outils Web (maximum de 4 techniciens)
- Accès illimité, via le Web, aux bulletins de formation et aux bulletins techniques
- Réception hebdomadaire d'un bulletin technique
- Réception bimensuelle d'un bulletin de formation
- Feuilles de travail avec tests recommandés et causes possibles
- Partage de solutions sur le Web

Assistance technique

Abonnez-vous et nous vous aiderons

- À trouver des solutions rapides et efficaces
- À accroître l'efficacité et à épargner temps et argent

Support sur demande

45 $ (appels illimités jusqu'à résolution du cas)

WWW.OBD3SOLUTIONS.COM

Informez-vous de nos forfaits au
1 866 430-6233 514-278-6233
administration@obd3solutions.com

MEMBRE RÉSEAU PLATINE → 30 ÉTUDES DE CAS TÉLÉPHONIQUES 800 $ / ANNÉE
MEMBRE RÉSEAU ARGENT → 10 ÉTUDES DE CAS TÉLÉPHONIQUES 500 $ / ANNÉE
MEMBRE RÉSEAU WEB → 1 ÉTUDE DE CAS TÉLÉPHONIQUE 300 $ / ANNÉE

Guy O'Bomsawin
guy.obomsawin@autosphere.ca

Congrès des dirigeants du marché secondaire

Réalités et solutions

Fin avril, le *Congrès des dirigeants du marché secondaire* tenu à Montréal par l'*AIA Canada* réservait à ses participants un autre programme étoffé.

Outre les distinctions, quatre sujets étaient à l'ordre du jour, présentés par Don Bell, ancien vice-président de *WestJet*, Ryan Robinson, de *J.D. Power*, Jim Allworth, de *RBC*, et Andrew Ramlo, de l'institut *Urban Futures*.

Leurs sujets : l'importance d'une culture d'entreprise, l'hyper-concurrence en services automobiles, le présent et le futur de l'économie canadienne, et l'impact d'une population vieillissante.

Derrière la réussite

Don Bell, pilote de carrière, a démontré de façon renversante que les clés du grand succès de *WestJet* ont été fondées sur la communication sans barrières entre tous, et le savoir-être.

Les ingrédients de la réussite sont les suivants : passion du métier, sourire, engagement coeur et âme, accueil affable de la clientèle, contact visuel, écoute attentive, remercier les gens par leur nom, et savoir s'excuser.

Compromis interdits

Dans la même veine, Ryan Robinson a pour

Don Bell

sa part illustré à quel point il est devenu primordial pour les garagistes de ne jamais perdre de vue le fait que la clientèle est sensible à la satisfaction, comme le prouvent les sondages.

Faire preuve du professionnalisme le plus poussé alors que les automobilistes sont de plus en plus exigeants et informés est une règle d'or qui ne laisse place à aucun compromis.

Le virage de l'entretien

Dans les hautes sphères de l'économie, Jim Allworth a confirmé par une foule de données que le phénomène de croissance qui a été à l'origine de la richesse de nos sociétés est chose du passé.

On peut en déduire que le fait d'être passé de la surconsommation à la sous-concommation incite bel et bien les gens à être plus parcimonieux et à s'attarder davantage à l'entretien de leurs véhicules.

Autre temps, autres solutions

À ce constat, s'ajoute celui d'Andrew Ramlo en ce qui a trait cette fois au phénomène majeur d'un vieillissement rapide de la population qui est en train de faire éclater les structures conventionnelles.

La disponibilité de bien des retraités, conjuguée à une pénurie marquée de personnel, oblige les entreprises à offrir des horaires partiels et à surseoir en embauchant des contractuels. Autre temps, autres solutions.

L'événement a par ailleurs été l'occasion d'annoncer officiellement la prise en charge par l'*AIA Canada* du programme *I-CAR*, dont Andrew Shepherd est responsable à titre de directeur de la Formation en carrosserie.

60 ans

L'*AIA Canada* a en outre souligné les 60 ans de *Federal-Mogul Canada* à titre de membre, en remettant une plaque à Brad Shaddick, directeur national des Ventes.

Mon auto, j'en prends soin

John Cochrane

Prix 2010 pour services éminents

Le *Congrès des dirigeants du marché secondaire* s'est ouvert par la remise à John Cochrane du prestigieux *Prix pour services éminents*.

Par cette distinction, l'*AIA Canada* salue sa démarche professionnelle et son apport exceptionnel et déterminant dans la campagne menée par l'Association durant 10 ans, au sujet du Droit à la réparation.

Le parcours édifiant de celui qui fut président du conseil d'administration de 2006-2007 est particulièrement teinté d'un professionnalisme, d'une vision et d'un avant-gardisme exemplaires.

Cinq ans après avoir obtenu la qualification de technicien de classe A, il ouvrait en 1972 à Etobicoke l'atelier *Cochrane Automotive*, spécialisé en électronique de pointe et en diagnostic informatisé.

Son constant souci d'être à la page l'amenait plus tard à offrir en parallèle des sessions de perfectionnement et de mise à jour, afin que les techniciens soient prêts à aborder les technologies du 21e siècle.

Ancien instructeur à la *Division AC Delco* de *General Motors*, John Cochrane, qui est toujours président de son entreprise, a également joué un rôle clé pour qu'on ait accès à la formation *Lindertech*.

Il est présentement membre du comité consultatif d'*AC Delco*, du conseil consultatif *CAA/AARS* et du groupe de travail sur les services automobiles - NASTF, et il siège au Comité des relations gouvernementales ainsi qu'au conseil de l'Association des fournisseurs de services automobiles.

John Watt, président sortant du conseil d'administration de l'*AIA Canada*, John Cochrane, et Brad Morris, actuel président de l'Association

Heureux comme un *oscarisé*, John Cochrane a adressé un message clair quant à la façon et à la nécessité de relever les nouveaux défis, lesquels sont d'abord liés à un développement technologique exponentiel.

Outre la formation continue, le virage vers un entretien préventif fondé sur des inspections systématiques, les recommandations des manufacturiers et l'équipement approprié, doit être nettement accentué.

En parallèle, on devra davantage veiller à ce que les pièces de remplacement soient parfaitement adaptées, et insister pour que les gouvernements imposent, en matière de sécurité, une inspection annuelle.

On est à des années-lumière des entretiens et des changements de pièces saisonniers, ainsi que de la nécessité de vidanger l'huile aux 5000 km; l'heure est d'ailleurs aux nouvelles générations de véhicules, a-t-il souligné.

Éric Boutin

Jeune cadre de l'année

Lors du même événement, la *Société des jeunes cadres de l'AIA Canada* a décerné le *Prix du Jeune cadre de l'année* à Éric Boutin de CARQUEST Canada.

Éric, qui fait partie du comité de la *SJC* depuis 2008, se démarque par ses hautes exigences sur les plans personnel et professionnel, et par le fait qu'il est fermement convaincu des atouts de la formation.

Chez *CARQUEST,* il a été récemment promu à la supervision de 13 magasins de la région de Toronto, qui comptent des effectifs totaux de quelque 110 personnes.

Il avait précédemment occupé le poste de directeur des finances pour l'Ontario et l'Est du Canada et pris part aux activités de fusion et d'acquisition de la compagnie.

Éric avait antérieurement été directeur administratif chez *General Parts US*, et assistant chez *BASF France*, dans le cadre d'un projet spécial de centralisation des achats au centre de distribution de Paris.

Inscrit à une maîtrise à l'Université Wilfrid Laurier, il est bachelier de l'UQÀM en Administration des affaires Comptabilité de gestion et comptable en management accrédité.

Marc Brazeau, président de l'*AIA Canada*, Eric Boutin, et Brad Morris, président du conseil d'administration de l'*AIA Canada*

Selon Linda Donnini, présidente du comité de la *Société des jeunes cadres*, Éric incarne toutes les qualités associées à ce prix, que ce soit par son apport à l'entreprise ou son dynamisme au sein de l'*AIA*.

Le Prix du Jeune cadre de l'année a été créé en 2007 afin de faire connaître ceux qui innovent et ont une influence remarquable sur leur milieu professionnel et social, de même que sur le marché secondaire.

Certaines voitures sont conçues pour fonctionner avec différents types d'essence. De l'essence super sans plomb est souvent recommandée pour les voitures à moteur turbocompressé ou à haut taux de compression.

Simon Dion-Viens
dvracingshop@hotmail.com

Les additifs pour essence

La modération à bien meilleur goût !

Comme vous le savez, l'essence est l'un des carburants les plus utilisés sur la planète. Un peu comme c'est le cas de l'huile à moteur, une panoplie de produits peuvent y être ajoutés. Quelques-uns ont une efficacité prouvée depuis longtemps, tandis que d'autres laissent planer un sérieux doute sur leurs utilité. L'important est de prendre les renseignements appropriés sur les différents produits avant de les utiliser.

Pour obtenir un indice d'octane plus élevé

Premièrement, l'un des additifs les plus communs est celui qui est conçu pour rehausser l'indice d'octane qu'affiche l'essence. Cet additif est habituellement requis lorsqu'un moteur présente des symptômes de pré-ignition souvent causés par l'utilisation d'un carburant inapproprié dont l'indice d'octane est trop faible. Ce produit agit alors en tant qu'antidétonant et peut éviter de sérieux et coûteux problèmes causés par la détonation. Il doit d'ailleurs être utilisé avec une certaine modération et s'applique principalement dans le cas où un moteur affiche un taux de compression élevé ou lorsque celui-ci a été fortement modifié. Il peut aussi servir à l'heureux propriétaire d'une voiture exotique, sportive ou haut de gamme qui sollicite sa mécanique à son plein potentiel. Ces dernières sont d'ailleurs habituellement conçues à la base pour carburer avec une essence de haut calibre qui affiche un indice d'octane élevé.

Antigel et nettoyeur d'injecteurs, etc.

On trouve également une multitude d'autres additifs. Un produit fort populaire est le liquide destiné à agir comme antigel dans les canalisations et le réservoir d'essence, surtout quand le niveau est bas. D'une efficacité exemplaire, il évitera de fâcheux problèmes par temps très froid et éliminera toute forme de condensation dans le système d'alimentation en carburant du moteur. Viennent ensuite les liquides qui agissent comme nettoyeur du rail d'injection et des injecteurs. On les ajoute d'ordinaire directement au réservoir de carburant plein de la voiture et, dans la plupart des cas, il s'agit d'un nettoyant ultra concentré. Ce produit peut être utilisé lorsqu'une perte de puissance ou un ralenti irrégulier du moteur est remarquée. Cependant, si vous disposez de l'équipement nécessaire, l'idéal est de recommander à vos clients un nettoyage sous pression des injecteurs, souvent plus efficace qu'un simple liquide qu'on ajoute à l'essence. La dernière gamme d'additifs, celle dont l'usage me laisse le plus perplexe, est celle destinée à réduire la consommation de carburant. Il est possible d'acheter ces produits à plusieurs endroits, et ce, sous forme de liquide ou de capsules à dissoudre dans l'essence. Plusieurs études ont récemment prouvé leur inefficacité; alors, je crois qu'il ne vaut pas la peine de recommander de tels additifs. Le cas échéant, attention à l'arnaque !

La pré-ignition moteur, souvent causée par l'utilisation d'un carburant indiquant un faible indice d'octane, peut causer de graves dommages aux pistons.

En conclusion, certains additifs pour essenceont démontré leur réelle utilité dans les garages et sur le marché de l'automobile. Cependant, l'important est toujours d'y avoir recours quand un réel besoin se fait sentir et de prendre les renseignements nécessaires avant d'en faire usage. Dans le cas d'une contre-indication de la part d'un fabricant d'automobiles, il serait sage de ne pas en faire usage car cela pourrait annuler la garantie du véhicule en cas de bris. ▮

> Il est toujours important d'avoir recours aux additifs pour essence quand un réel besoin se fait sentir et de prendre les renseignements nécessaires avant d'en faire usage.

Simon Dion-Viens
dvracingshop@hotmail.com

En vieillissant, l'huile se dégrade et perd de sa viscosité. Elle peut aussi créer du cambouis à l'intérieur du moteur.

Les additifs pour huile

Des produits bénéfiques… mais pas miracle !

De nos jours, une multitude d'additifs pour huile sont offerts aux consommateurs. Que ce soit pour le moteur d'une automobile, la boîte de vitesses, la servodirection, le boîtier de transfert ou, même, le différentiel, plusieurs produits sont à votre disposition. L'important consiste à se rappeler qu'aucun de ces produits n'aura un effet miracle comme le mentionnent certaines publicités; cependant, ils peuvent avoir des effets bénéfiques sur les pièces mécaniques d'une voiture. Quand on les utilise, il est important de bien lire la notice du fabricant.

La meilleure mesure à prendre pour avoir un moteur en santé est de faire la vidange d'huile à l'intervalle et au kilométrage prescrit par le fabricant.

Une lubrification supérieure

Le but premier d'un additif pour huile est d'améliorer les propriétés de base du lubrifiant. Les plus populaires, ceux dont nous discuterons, sont ajoutés à l'huile moteur d'un véhicule. Les produits, pour la plupart, visent à assurer une lubrification supérieure à la mécanique. Puisqu'ils réduisent l'usure des pièces lourdement sollicitées par le frottement, il en découle même une prolongation de la durée de vie de l'engin du véhicule. Ces produits préviennent également l'encrassement et ralentissent la dégradation de la qualité de l'huile. De plus, lors de températures extrêmes, -35 et 100 degrés Celsius, les additifs donnent un sérieux coup de pouce au lubrifiant, lui permettant de conserver sa fluidité à froid et toute sa viscosité à chaud. Ils agissent également à titre d'antioxydant et évitent la formation de mousse dans le carter. Il est à noter que les additifs sont moins utiles pour les huiles synthétiques de première qualité qui en contiennent déjà.

Pour tous les goûts

Il existe de nombreux autres types d'additifs, dont un qu'on destine au rinçage du moteur. Ce type d'additif doit être mélangé à l'huile quelque temps avant sa vidange. Sa mission consiste à éliminer les impuretés et les dépôts présents dans les canalisations d'huile du moteur. Il est bon d'avoir recours à ce produit, surtout lorsque le véhicule affiche un kilométrage élevé et qu'un entretien de la sorte n'a jamais été effectué. Il éliminera toute forme de cambouis et nettoiera le moteur de fond en comble. De plus, il en résultera une pression d'huile accrue. Des additifs antifuite ou antifumée sont également offerts dans les magasins de pièces d'auto. On peut les utiliser quand un moteur a la fâcheuse habitude de consommer de l'huile et d'en faire baisser le niveau dans le carter. À mon avis, ils sont plus ou moins efficaces.

> Quoi qu'il en soit, il faut garder en tête que tous ces différents produits doivent être utilisés principalement de façon préventive.

La prévention avant tout

Quoi qu'il en soit, il faut garder en tête qu'on doit utiliser ces divers produits de façon préventive. Ne vous attendez donc pas à des résultats radicaux ou à réparer un moteur endommagé en utilisant ces produits. Par contre, ils pourront aider fortement à prolonger la durée de vie du moteur et à le garder propre. Si vous décidez d'en faire usage, je vous conseille d'avoir recours à des produits fabriqués par des entreprises de renom, spécialisées dans le domaine de la lubrification. Néanmoins, la meilleure mesure à prendre, c'est de faire une vidange d'huile du moteur et de remplacer le filtre régulièrement comme le mentionne la notice du fabricant. Avec les nouvelles technologies et les nouveaux grades d'huile sur le marché, il est d'ailleurs fortement recommandé de vous référer au manuel d'instruction du constructeur de la voiture afin d'utiliser une huile dont l'indice de viscosité est approprié au moteur de votre véhicule.

Gilles Couture
gcouture@qualiauto.com

Rétention de la clientèle

Bien réparer du premier coup, une démarche gagnante

Bien réparer dès la première visite constitue un défi depuis les débuts de l'automobile.

Mais pensez-y un instant. Lorsque le client a dû se présenter une deuxième fois ou plus pour le même problème, vous êtes parvenu à le régler. Vous possédiez donc l'expertise technique nécessaire pour régler le problème dès sa première visite. Pourquoi alors ne pas avoir réussi lors de la première visite ?

Pour trouver la solution, il faut connaître le problème

Dans 90 % des cas, il s'agit d'un problème de compréhension ou de communication. Le client ne sait pas toujours s'exprimer clairement ou, pire encore, quelqu'un d'autre vient porter le véhicule pour lui – quelqu'un qui n'a pas expérimenté le problème. Soyez attentif aux mots qu'utilise le client vous communiquant sa plainte : parfois, de temps en temps, etc. Ces mots constituent un signal d'alarme que vous devez reconnaître. En posant des questions, vous serez en mesure de déterminer si le client sait de quoi il parle et s'il connaît bien le problème. Bien souvent, vous obtiendrez les détails requis pour bien connaître le problème si vous êtes à l'écoute et posez les bonnes questions. À cette étape, nous cherchons quel est le problème et non le diagnostic ou la résolution du problème.

Quand vous ne réussissez pas à obtenir tous les détails, procédez à un essai routier ou demandez au client de vous montrer exactement ce qui ne va pas. Si le problème ne se manifeste pas, n'en faites pas de cas. Expliquez au client que vous devez constater le problème afin de pouvoir le réparer, et que toute tentative immédiate ne fera qu'entraîner des frais, sans en garantir le résultat. Le client comprendra instantanément que vous travaillez dans son intérêt.

Investir dans la découverte du problème éprouvé par le client vous permet de consacrer le temps d'atelier au diagnostic et à la réparation, donc du temps facturable. De plus, en procédant à un essai routier, il y a de fortes chances que vous découvriez d'autres travaux à faire, tout en démontrant au client que vous prenez ses préoccupations au sérieux.

> Investir dans la découverte du problème éprouvé par le client vous permet de consacrer le temps d'atelier au diagnostic et à la réparation, soit du temps facturable.

La qualité de la relation détermine la quantité de votre rétention

En tant que professionnel, vous êtes en droit de facturer le temps travaillé sur un véhicule. Facturer tout travail sans résultat conduit à la perte du client ou à tout le moins réduit sa confiance envers votre établissement – quand il ne doute pas carrément de votre compétence ou de votre intégrité.

Appliquez le conseil suivant et votre temps non facturé chutera dramatiquement : tant que n'avez pas une image claire de ce que vit le client au volant de son véhicule, poursuivez votre travail de recherche avec lui. L'erreur courante est de ne pas prendre le temps de poser les bonnes questions ou de faire un essai routier. Souvent vous croyez ne pas avoir le temps au moment où le client se présente, mais l'investissement en vaut le coup. Combien de temps passerez-vous à chercher une solution à un problème que vous ignorez ou à « convaincre » le client que les frais facturés sont justifiés même si le problème n'est pas réglé ? Prenez le temps au bon moment et vous améliorerez votre rentabilité et votre rétention de la clientèle. Garanti.

Si vous avez des questions, ou s'il y a des sujets que vous aimeriez que Gilles Couture traite dans une chronique future, n'hésitez pas à communiquer avec lui au gcouture@qualiauto.com.

© 2009, Ashland Canada Corp.

* Source : Sondage de Thomas Penway auprès des mécaniciens de l'ASE aux États-Unis

UNE SEULE PERSONNE TRAVAILLE SUR SA VOITURE ET UNE SEULE HUILE TRAVAILLE DANS SON MOTEUR.

PLUS DE GRANDS MÉCANICIENS AGRÉÉS PAR L'ASE UTILISENT VALVOLINE DANS LEUR PROPRE VOITURE.*

Les mécaniciens sont libres de choisir n'importe quelle huile et ils choisissent celle qui est réputée pour sa qualité, sa protection et ses antécédents en matière d'innovation. Valvoline.

100 ANS SOUS LE CAPOT.

Shirley Brown
shirley.brown@autosphere.ca

Vast-Auto était bien représentée par Joey Micelli et Tony Del Vasto.

À quoi peut-on s'attendre ?

GAAS – Une nouvelle génération de clients et d'employés

Un groupe d'experts de l'après-marché a entrepris de décrire comment les chaînes de service de réparations gagnent du terrain sur le marché d'aujourd'hui.

Les experts ont affirmé avoir constaté un changement dans l'attitude des consommateurs : « Ils sont plus confiants et ont quelque peu allongé les intervalles d'entretien de leur véhicule. Probablement pour des questions d'économie, les consommateurs attendent que les réparations sur leur véhicule deviennent un problème de sécurité ! Le client d'aujourd'hui est moins patient, mais plus sensible à la valeur. »

D'un autre côté, il est devenu très difficile de trouver et de retenir des techniciens qualifiés de premier ordre… ils se font de plus en plus rares.

Les consommateurs ont changé

Les consommateurs sont certainement plus avertis qu'auparavant à cause de toute l'information qui leur est offerte. Lorsqu'un problème devient important sur leur voiture, ils le remarquent et l'amènent au garage. Avant, on réparait les véhicules aux 40 000 kilomètres, maintenant, c'est environ tous les 145 000 kilomètres.

Ce n'était qu'une des questions abordées au 15e Symposium de l'après-marché automobile GAAS. Les autres sujets incluaient la « génération Y » et le fait qu'ils n'ont pas autant de loyauté envers leur véhicule que les générations précédentes, mais s'intéressent davantage aux technologies. Les perspectives de l'après-marché chinois étaient aussi à l'ordre du jour, de même que la reprise de la croissance et la survie d'une entreprise par l'entremise de ses employés. En réalité, il y avait un sujet pour chaque segment de l'après-marché informant les participants.

Le prix Polk a été décerné à Tenneco. Susan D. Ulrey, directrice exécutive, opérations de vente et service à la clientèle, l'a accepté au nom de l'entreprise.

Rita Siedlaccek, Michèle Raymond, Willi E. Alexander et Gary O'Connor d'Uni-Sélect Canada.

Bob Greenwood; Marc Brazeau, président de l'AIA; Deborah Moyes-Keshan, vice-présidente de l'AIA; et Randy Moore, président de Monsieur Transmission, lors du Symposium GAAS.

CETEMMM
Le Comité Éducation Travail Équipement Motorisé Du Montréal-Métropolitain

Guy O'Bomsawin
guy.obomsawin@autosphere.ca

Gala Méritas - 25e anniversaire

Un cru de grands prix

Cette année, le *Comité Éducation Travail Équipement Motorisé du Montréal Métropolitain*, dit *CÉTÉMMM*, a tout dépassé lors de sa remise de Méritas à des finissants des huit centres de la formation professionnelle et technique de la grande région de Montréal.

Quelque 70 finissants ont été honorés, la majorité étant dans les métiers de l'automobile proprement dits, qui, outre la mécanique, comprennent la vente de pièces, les services conseils ainsi que la carrosserie.

Ce qui a radicalement différé des précédentes éditions, c'est l'importance des prix, évalués à quelque 25 000 $ et fournis par plus d'une vingtaine de partenaires et de commanditaires.

Parmi ces prix, on comptait notamment de l'outillage, des coffres à outils et des ouvrages de valeur, dont cinq collections de neuf livres de référence sur la mécanique automobile, comprenant chacun 2700 pages.

Triés sur le volet

Les *Méritas* soulignent tant l'acquisition de connaissances et de savoir-faire que la passion, la discipline et le savoir-être, comme l'a indiqué Dominique Bousquet, président du *CÉTÉMMM*.

Roger Goudreau, directeur général du *CPA-Montréal*, a pour sa part déclaré aux méritants qu'ils sont exactement de cette relève dont l'industrie a besoin dans un contexte où la technologie ne cesse d'évoluer, et que beaucoup de techniciens se retirent.

Bernard Duchesneau, membre du *CÉTÉMMM*, et Dominique Bousquet, président du *CÉTÉMMM*, tous deux au cœur de l'organisation de cet événement annuel

Les honorés ont étudié à l'*École des métiers de l'équipement motorisé de Montréal*, aux centres de formation *Compétences 2000*, *Compétence de la Rive-Sud*, *Verdun*, *Laurier Macdonald*, *Nova* et *West Island*, ainsi qu'à l'*Institut Technique Aviron de Montréal*.

Benoit Charette, coéditeur de l'*Annuel de l'automobile 2010*, dont un exemplaire a été remis à toutes les personnes présentes à ce gala, a été une fois de plus le maître de cérémonie de l'événement.

www.cetemmm.ca

Mécanique

Aquino John Howard Mirado
Bahij Mustapha
Bakhantsov Alexey
Bakhtiar Semseddin
Béchard Alex
Béliard-Joseph Benjamin
Benouafi Mohamed
Bourbonnais Christian
Caron-Quinn Francis
Chana Gurdeep Singh
Châtelain Raymond
Cofino Francis
Corbeil David
Courchesne Charles
De Resendes Andrew
Desrochers Vincent
Dubuc Richer-Raphaël
Elliott Gene
Franchini-Lemay Cindy
Gagnon Adam
Gramas Shawn
Jahangirian Habibollah
Labbé Jean Wilbert
Lamarre Marc-Éric
Latif Julio
Leclerc Jérémie
Li Guda
Mahendrarjah Prasanna
Major Vincent
Marin Geoffrey
Marleau Frédéric
Masganas Eusthathios
Mathieu-Nadeau Maxime
Mc Rae Michael
Menale Anthony
Miled Wassim
Piro Alexander Robert
Plouffe Stéphane
Saboori Daniel
Sanon Léon Dessources
Skali Lami Wafi
Smith Alex
Starovoytov Oleksiy
Sylvestre Martin
Taing Viyo-Phiak
Toth Attila
Vani Richard
Veilleux Martin

Pièces et Accessoires

Sepulveda Flores Ricardo

Service-conseil à la clientèle

Gravel Daniel

Les *Méritas* industriels ont été remis à Réjean Poitras, de *Canadian Tire Vaudreuil*, et à Gilles Beaudoin, de *Globocam Montréal*.

Partenaires et commanditaires

CPA-Montréal
Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal
Snap-on
AIA Canada
Auto-jobs.ca
CARQUEST
Comité sectoriel de main-d'œuvre
Consulab
Consulab Éducatech
FMC Solutions
Kent Automotive
L'Annuel de l'automobile
Les éditions Reynald Goulet
Liebherr
Pièces d'auto Des Sources
Pièces d'auto Lecavalier
Praxair
Rousseau Communication Automobile
Le Garagiste
Le Carrossier
Pneu Mag
CAMAUTO
Sûreté du Québec
TCA-Québec
UAP
Uni-Sélect
Zep du Canada

Shirley Brown
shirley.brown@autosphere.ca

Joyeux anniversaire

Un 5e anniversaire important pour Wakefield Canada et Castrol

Voilà cinq années qui ont vite passé depuis que Wakefield Canada a commencé à distribuer les produits Castrol au pays… et pourtant, il faut dire que Wakefield se démarque dans l'après-marché canadien.

Bob MacDonald, président-directeur général de Wakefield Canada, remercie tous ceux qui sont venus participer aux célébrations d'anniversaire.

Wakefield Canada a été fondée en 2005 et résulte d'un partenariat stratégique avec BP Lubrifiants. Wakefield allait « assurer l'intendance de la marque Castrol et de toutes les activités liées à la clientèle exclusives au Canada. » Entreprise privée, Wakefield sert l'après-marché de l'automobile et de véhicules commerciaux lourds d'un bout à l'autre du pays.

Beaucoup de gens étaient présents, dont les équipes de course commanditées par les produits Castrol, et leurs voitures.

Wakefield Canada emploie plus de 140 personnes assurant la vente, le marketing et la distribution pour plus de 5 000 clients : distributeurs-magasiniers, mécaniciens d'automobile et d'équipement lourd, installateurs indépendants et franchisés, détaillants, graissage rapide, parcs, concessionnaires de véhicules neufs et constructeurs.

Un succès à tout casser

Avec les avantages d'un personnel compétent et d'un service à la clientèle dévoué, Wakefield Canada a obtenu « des résultats qui ont fait de cette entreprise un succès à tout casser », a déclaré Bob MacDonald, président-directeur général, lors de l'anniversaire de Wakefield, célébré aux bureaux de Toronto. « Notre culture et notre modèle d'entreprise sont nos avantages stratégiques. Les membres de l'équipe Wakefield sont ceux qui, chaque jour, établissent notre culture et mettent en application notre stratégie », a-t-il expliqué. C'est cela, ajouté à un modèle d'entreprise unique et à un service à la clientèle incomparable, qui a aidé Wakefield à atteindre le succès si rapidement.

Depuis sa création, Wakefield Canada a connu une croissance importante. L'entreprise affiche même une croissance dans le volume de lubrifiants vendus au Canada… dans un marché à la baisse.

Wakefield a invité beaucoup de ses associés, anciens employés, partenaires financiers, et de nombreux autres à prendre part à la grande célébration de son cinquième anniversaire. Plusieurs voitures de course commanditées par Castrol étaient bien en vue, dont la voiture des séries NASCAR Canadian Tire de D.J. Kennington, et la Corvette 2004 d'Al Hind, qui fait partie de la PMRA (Pro Modified Racing Association), association soutenue par la marque Castrol SLX.

2010, une année inspirante

Le cinquième anniversaire de Wakefield Canada arrive la même année que d'autres éléments marquants de sa courte histoire. En février, le quotidien torontois Globe and Mail a nommé l'entreprise dans son palmarès des 50 meilleurs employeurs canadiens de petite et de moyenne envergure… pour la seconde fois ! Bob MacDonald avait alors déclaré : « Nous célébrerons notre cinquième anniversaire cet été. Nous sommes ravis de voir à quel point notre entreprise a grandi pendant cette période et nous nous engageons à maintenir une culture interne où les employés seront heureux de travailler. » En plus de cet honneur, Wakefield a été nommée parmi les 50 entreprises les mieux administrées, aussi pour la seconde fois !

Également en février cette année, Wakefield Canada a signé un accord pour acquérir l'usine de BP Lubrifiants à Toronto. C'est maintenant Wakefield qui assume les responsabilités de la fabrication, du dosage et de l'emballage des produits Castrol de cette usine.

Malgré une baisse du marché, 2010 s'est révélée une année positive et inspirante, déterminante même pour Wakefield Canada. Joyeux anniversaire, et longue vie !

Dave Fifield, chef des opérations; Kent Rennie, vice-président; Bob MacDonald, président-directeur général; et Bob Saurette, directeur financier, coupent le gâteau d'anniversaire.

AFFINIA

Pierre Lalonde
www.affiniagroup.com

Prévention

Un entretien régulier

Les véhicules non entretenus peuvent coûter cher. À long terme, l'entretien permet d'économiser tout en prolongeant la vie du véhicule de plusieurs années. Il est donc essentiel d'encourager le consommateur à faire effectuer l'entretien préventif. Toutes les pièces mobiles sont sujettes à l'usure et au bris; la friction, la chaleur et la corrosion en sont les causes.

Rappelez à votre client de passer une inspection de routine. Les ateliers, pour la plupart, offrent une inspection gratuite du châssis et des freins.

Inspection des freins

Vous devriez commencer par la vérification des témoins d'anomalie au tableau de bord; ils vous avertissent qu'un système est défectueux. Si le voyant ABS est allumé, d'autres diagnostics devront être effectués. Un niveau de liquide de frein bas peut indiquer une fuite ou des plaquettes usées. Faites un essai routier. Appliquez et relâchez les freins, soyez attentif à tout tirage ou bruit.

Une fois la voiture levée, faites une inspection des plaquettes de frein et des disques; cherchez tout signe de rouille autour de l'étrier et vérifiez les raccords de tuyaux. Portez une attention particulière à la rouille sur les attaches et à l'enflure des tuyaux. Assurez-vous que ces derniers soient bien fixés.

Et pour les freins arrière à tambours, retirez les tambours, examinez l'usure des plaquettes et voyez si les cylindres de roue fuient. Nettoyez les tambours avec une solution appropriée et réglez les freins. Si le véhicule comporte des disques

à l'arrière, vérifiez les plaquettes et les disques; vérifiez également le frein de secours et assurez-vous que les câbles ne soient pas lâches ou trop serrés.

La suspension

En procédant à l'essai routier, surveillez la tenue de route, la réponse du volant et écoutez les bruits. Comme il y a autant de pièces de châssis mobiles à l'avant qu'à l'arrière, les inspections devraient donc couvrir tout le véhicule. Cherchez du jeu dans les biellettes de direction, des fissures dans le cache-poussière des rotules, et examinez les bras de suspension et les bagues.

Les bras de renvoi

En utilisant leur main pour vérifier un mouvement vertical du bras de renvoi, certains techniciens remplaceront, à tort, tous les bras de renvoi qui montrent du jeu; les véhicules, pour la plupart, tolèrent un jeu vertical de 1/8 à 1/4 de pouce. Suivez les procédures et respectez la notice du fabricant.

L'inspection à sec

Après avoir monté le véhicule sur le pont élévateur, faites une inspection à sec de toutes les pièces de la direction avec une autre personne. Cette personne secoue rapidement le volant dans un mouvement de va-et-vient, pendant que vous observez et touchez les articulations du système de direction entier. Cherchez les pièces manquantes, lâches, déformées ou corrodées; les filets et les cache-poussière endommagés.

Des ressorts hélicoïdaux rouillés pourraient comporter des fissures. Vérifiez les bielles avant et arrière de la barre stabilisatrice et les bagues.

À la fin, expliquez au client la nature des réparations. Une fois les réparations terminées, téléphonez à votre client, il appréciera votre intérêt. Enfin, vous vous rendrez compte que les programmes d'entretien préventif profitent autant à votre atelier qu'à vos clients.

Jean-Sébastien Sauriol, pilote professionnel depuis plus de 20 ans, enseigne le sport automobile depuis plus de 10 ans. Il assiste les constructeurs d'automobiles lors du lancement de nouveaux modèles et de nouveaux produits. Il est instructeur-chef au circuit ICAR/Académie Jacques Villeneuve.

Jean-Sébastien Sauriol
jssauriol@circuiticar.com

Nouveau produit

Pennzoil lance une nouvelle huile à moteur synthétique

Avant sa participation au Grand Prix du Canada à Montréal le mois dernier, Pennzoil a présenté sa nouvelle huile à moteur synthétique – Pennzoil Ultra – à la presse automobile.

Ferrari était aussi sur place étant donné qu'elle a approuvé l'huile à moteur Pennzoil Ultra et sa technologie hyper nettoyante comme la seule huile recommandée pour tous les moteurs Ferrari en Amérique du Nord. Les grades SAE 5W-40 et 10W-60 de Pennzoil Ultra ont été testés et élaborés pour nettoyer leurs moteurs et les protéger.

« Les moteurs Ferrari sont conçus pour fournir une grande puissance à un nombre de tours par minute élevé. Par conséquent, nous recommandons l'utilisation de la nouvelle Pennzoil Ultra », a précisé Jean-Jacques His, concepteur en chef des moteurs Ferrari. Grâce à son partenariat technique avec Ferrari, Shell a pu tester sa nouvelle huile et excéder les critères les plus rigoureux.

Comme l'affirme Pennzoil, la nouvelle technologie hyper nettoyante a été conçue pour excéder les exigences les plus élevées de l'industrie… comme au Grand Prix du Canada. Elle gardera le moteur aussi propre qu'à l'état neuf. « Chez Pennzoil, nous savons qu'un moteur est au meilleur de sa performance le jour où il quitte l'usine », a mentionné Debbie Van Schalkwyk, directrice mondiale de la marque.

Amanda Li – directrice du Marketing canadien Pennzoil
Robert Sutherland – directeur de la Technologie Pennzoil
Debbie Van Schalkwyk – directrice mondiale de Pennzoil

Les constructeurs d'automobiles créent des moteurs dans des environnements très propres pour éviter la présence de poussière, de débris et d'humidité, qui peut, à long terme, endommager le moteur ou nuire à ses performances maximales. « À titre de fabricant d'huile à moteur, nous surveillons de plus en plus les dépôts de calamine dans les moteurs; ces dépôts peuvent affecter grandement leur performance et leur durée de vie », a ajouté Robert Sutherland, directeur de la Technologie chez Pennzoil.

L'huile à moteur Pennzoil Ultra aide à prévenir et à dissiper les dépôts de calamine. Les moteurs d'aujourd'hui ont des tolérances de un millième de pouce et fonctionnent à des températures très élevées; un léger dépôt de calamine peut donc entraîner une baisse de performance et écourter la durée de vie du moteur.

La norme IISAC GF-5, relative à la protection et à la propreté du moteur, est l'une des normes dépassées par l'huile Pennzoil Ultra qui sera vendue au Canada cet automne.

Mon auto, j'en prends soin

Guy O'Bomsawin
guy.obomsawin@autosphere.ca

Nouveau dans le réseau de CAA-Québec

L'extranet pour les garages recommandés

Cette année, *CAA-Québec* a tenu pour ses garages recommandés deux rencontres régionales : l'une à Québec, et l'autre à Montréal durant lesquelles on a notamment présenté le nouveau service extranet.

En ce début de seconde décennie du 21e siècle, *CAA-Québec*, qui tient à être constamment à l'avant-garde, vient d'offrir le summum au réseau de ses garages recommandés en termes de service Internet.

Présenté par Jacques Maheux, directeur de ce réseau, la nouveauté a été accueillie avec grand enthousiasme, puisqu'elle constitue le nec plus ultra en matière de lien de communication.

Ainsi suffit-il maintenant de quelques instants pour obtenir par l'Internet toute l'information et tous les documents de gestion de ce réseau, y compris copie de ses sondages, de ses études et de ses visites anonymes.

En juin, Jacques Maheux présentait aux membres du réseau des garages recommandés de *CAA-Québec* le dernier cri en services télématiques : l'extranet. Une première chez les garagistes indépendants.

PHOTO : CAA-QUÉBEC

Comme le souligne Jacques Maheux, ce service réduit du coup le temps des appels ainsi que les coûts d'impression et d'envoi des imprimés comme des formulaires, et constitue du coup un gain net pour l'environnement.

Sessions et anniversaires

Il y a été question, en outre, des nouveautés présentées par *Pneus Continental*, de la publicité interactive destinée aux salles d'attente, des supports de publicité ainsi que des garanties prolongées du *Groupe PPP*.

Des plaques de partenariat ont par ailleurs été remises pour souligner les anniversaires d'affiliation au réseau, dont celles des 30 ans de *Silencieux Gosselin*, de Québec, et de *Brunelle Ford*, de Saint-Eustache.

Ces rencontres régionales, qui tiennent désormais lieu de congrès, ont regroupé quelque 250 propriétaires, gestionnaires, directeurs de service, conseillers techniques et fournisseurs partenaires de CAA-Québec.

En 2011, ces rencontres régionales auront également lieu au Saguenay-Lac-Saint-Jean et dans le Centre du Québec. Celles de juin dernier étaient sous le signe de l'amélioration et du rapprochement, un sujet abordé par le conférencier Sylvain Boudreau.

VL COMMUNICATIONS
div. Versions Logiques VL inc.

Payez moins
Obtenez plus
Liaisons distributeurs
Liaisons clients
Support technique gratuit
Mises à jour gratuites
Pas de contrat

Voici la solution preferée de milliers d'ateliers et distributeurs de pièces et pneus au Canada !

Pour installer sans frais le démonstrateur du logiciel, contactez-nous au : 1-800-268-4044 ou au 450-963-8940

WWW.VLCOM.COM

Marius D'Eschambeault est cofondateur et président de NOVAXIS. Il œuvre, depuis plus de 20 ans, à titre d'expert-conseil en gestion, développement organisationnel et formation, dans de nombreuses organisations provenant de divers secteurs d'activité, à travers le Canada et les États-Unis. Vous pouvez le joindre au 514-522-6682.

Marius D'Eschambeault
info@novaxis.com

Mesurer les résultats de votre entreprise

L'efficacité : le moteur de rentabilité de votre atelier

Chaque minute de main-d'œuvre non facturée à un client représente plus de 2 $ en ventes perdues. Quand on sait que, en moyenne, ce sont 180 minutes par technicien par jour qui ne sont pas facturées, on devine le potentiel incroyable qui est perdu.

D'abord, il faut comprendre comment on mesure l'efficacité. Tel que mentionné dans un article précédent, l'efficacité se mesure de la façon suivante :

$$\text{EFFICACITÉ} = \frac{\text{HEURES VENDUES X 100}}{\text{HEURES DISPONIBLES}} = \frac{\text{24 X 100}}{\text{40}} = 60\ \%$$

Cet exemple vaut pour un technicien dont on aurait facturé seulement 24 des 40 heures payées pour sa semaine de travail.

L'ampleur des dégâts

D'abord, combien perd-on ? Si l'atelier affiche un taux horaire de 70 $ l'heure, ce sera le double, soit 140 $, qu'on perdra pour chaque heure non facturée. Les 70 $ additionnels tiennent compte des pièces non vendues. Donc, si on divise la perte totale par 60 minutes, on s'aperçoit que chaque minute de main-d'œuvre non facturée à un client représente plus de 2 $ en ventes perdues.

Les statistiques nous démontrent que les ateliers, pour la plupart, affichent une efficacité inférieure à 60 %. Ce qui signifie que plus de 180 minutes par technicien par jour ne sont pas facturées. Pour afficher une rentabilité intéressante, un atelier doit avoir une efficacité minimale de 65 % et viser à atteindre les 80 %.

La différence entre un atelier qui facture à une efficacité de 60 % et celui qui facture à 80 %, à 2 $ par minute, c'est 48 000 $ par technicien par année.

Comment améliorer l'efficacité ?

Pour rester efficace, il faut éliminer les temps morts. On comprend que, pour chercher des minutes perdues, il faut se donner un moyen de mesure. Évidemment, l'horodateur est fortement recommandé et vaut son prix d'achat. D'autant plus que bon nombre des minutes perdues sont travaillées par le technicien.

Tout d'abord, il faut définir quand le technicien débute un travail facturable et quand il le termine. Dans les faits, il débute quand le technicien reçoit le bon de travail et les clés du véhicule et se termine quand le technicien remet le bon de travail rempli et les clés. Donc, le temps que le technicien met pour aller chercher la voiture dans le stationnement et l'y ramener est inclus dans le processus. Par ailleurs, la voiture ne devrait descendre du pont élévateur que quand les déchets provenant du travail ont été ramassés, et les outils, rangés. Ces deux dernières activités font donc également partie du processus.

Par la suite, il faut rechercher tous les autres temps morts. Voici une liste non exhaustive de pistes de minutes perdues :

- Perte de temps au début de la journée par manque d'organisation;
- Attente du prochain travail;
- Recherche de clés, de pièces, d'outils due à un manque d'organisation;
- Choix du mauvais technicien;
- Reprises de travaux non facturables;
- Pauses qui s'éternisent;
- Temps de diagnostic non facturé;
- etc.

Au fait, lorsque vous entendez quelqu'un dire : « Est-ce que quelqu'un a vu… » ; il est fort probable que la recherche qui suit sera une perte de minutes facturables.

Avant d'entreprendre votre croisade contre les minutes non facturées, nous vous recommandons d'évaluer la situation actuelle, de sensibiliser les membres de l'équipe et, ensuite, de les inclure dans le processus de changement des façons de faire. Vous gagnerez ainsi l'appui des employés.

En conclusion, avec un potentiel annuel de 48 000 $ de ventes supplémentaires par technicien, aucun atelier ne peut se permettre de laisser filer cette manne !

Guy O'Bomsawin
guy.obomsawin@autosphere.ca

Grand Forum 2010

Une appréciation de poids

À qui se demande encore à quel point est prisé le *Grand Forum* de l'*AIA-Québec* tenu à chaque printemps, Stéphane Gatien a une réponse qui a tout un poids.

En mars de cette année, ce représentant des magasins *CARQUEST* de Saint-Hubert et de Belœil a amené, cette fois au *Grand Forum*, une dizaine de professionnels de la mécanique et de la carrosserie.

Convaincu que le *Grand Forum* est de ces lieux où on fait le lien entre l'expertise et les meilleures façons d'en tirer les justes profits, comme de leur intérêt naturel pour ce genre d'événement, Stéphane n'a pas eu à insister.

En outre, il suffisait simplement qu'ils acquiescent pour bénéficier sur-le-champ d'une invitation expresse de *CARQUEST*, qui avait réservé à cette fin une série de billets.

Un conseiller allumé

Diplômé en psychologie sociale et touche-à-tout de l'automobile depuis son adolescence, ex-vendeur de véhicules d'occasion et ancien conseiller technique, Stéphane est un inconditionnel du tout-savoir.

Être rentable est bien, mais il estime qu'en jetant un coup d'œil par une fenêtre aussi panoramique fait découvrir qu'une gestion à la fine pointe des développements technologiques rend plus efficient, et rapporte mieux.

C'est ce que concluent aussi Pierre Charron de tous les rendez-vous et Serge Pouliot, qui a fermé l'atelier pour la journée et amené une équipe consciente que compétence à jour et gestion poussée doivent être la règle.

Des têtes de peloton

Tous de même opinion, c'est d'abord dans le but de se ressourcer qu'ils participent au *Grand Forum*, comme d'y trouver de nouvelles balises afin d'être toujours plus efficaces et plus rentables.

Depuis mars, certains ont d'ailleurs mis davantage l'accent sur la gestion d'un achalandage fondé sur la prise de rendez-vous ou, encore, sur une facturation ainsi qu'une estimation du temps plus rigoureuses.

Ils ont également tenu à être au fait du projet d'inspection obligatoire des véhicules de plus de 8 ans lors de leur revente, et de l'accès à l'information des constructeurs, comme de la certification environnementale *Clé Verte*.

Sur les rangs pour 2011

Le groupe de Stéphane Gatien, qui sera aussi au Grand Forum de 2011, comprenait Jérôme Granger, du *Groupe Euromach*, Pierre Lantagne, du *Centre de l'auto Hubertin*, et Dany Mailhot, du *Garage Marcil*, à Brossard, tous deux arborant la bannière *AutoPLACE*.

S'ajoutaient Serge Pouliot, Karine Péladeau et Gaétan Labonté du *Centre de l'auto JS AutoPLACE*, Benoit Bourdua, de *Bourdua Pneus et Mécanique AutoPLACE*, Pierre Charron, du *Garage Hubert Normand Tech-Net*, et André Pelletier de *Fix Auto Belœil*.

Il est à noter que la quasi-totalité des présentations faites aux éditions 2009 et 2010 du Grand Forum sont accessibles sous l'onglet principal Événement du site www.autosphere.ca.

À Belœil, l'atelier de Pierre Charron, membre des garages recommandés *CAA-Québec*, obtenait à la mi-mai la certification *Clé Verte OR*.

Il est dans les priorités de Stéphane Gatien, représentant des magasins *CARQUEST* établis en Montérégie, d'être accompagné de garagistes et de techniciens lors de la tenue de chaque *Grand Forum* de l'*AIA-Québec*. Ce sera de nouveau le cas au printemps 2011.

Nouvelles de l'industrie

Dayco lance une nouvelle courroie à rainures sur le marché des pièces de rechange

Dayco a ajouté à sa gamme de courroies Poly Rib la technologie LGT (Linear Groove Technology). La nouvelle courroie LGT comporte des rainures sur sa partie arrière, ce qui améliore la friction et entraîne efficacement les accessoires avec l'envers de la courroie.

La technologie LGT a été élaborée au cours de tests effectués pour un important constructeur. Dans certaines conditions, la pompe à eau et le ventilateur nécessitaient une grande force que la courroie serpentine ordinaire ne pouvait fournir. La dernière courroie de Dayco visait à résoudre le problème de glissement avec son design LGT.

Pour plus d'information, visitez le *www.daycow.com* ou parlez à votre représentant Dayco.

Nomination chez Exide Technologies

La compagnie Exide Technologies est fière d'accueillir **Nadia Fournier** au sein de son équipe. Cumulant 10 années d'expérience dans le domaine des moteurs et des boîtes de vitesses pour véhicules lourds, Nadia desservira le territoire de l'ouest du Québec; elle couvrira le marché des pièces de rechange d'automobile et le domaine de l'équipement d'origine et de remplacement.

Stagiaires français de fort niveau

En mai, 8 Français des métiers de l'automobile ont fait un stage dans la région de Montréal, à l'initiative de Michel Pagano, enseignant retraité, représentant l'*ANFA*. Reçus à l'*ÉMÉMMM* par Daniel Delorme, directeur adjoint, ils ont souligné que les contextes québécois et français sont fort différents.

En France, on ne s'inscrit à un métier que si l'on est jumelé à un employeur qui prend en charge les candidats et les rémunère. En alternance études/travail, cette formation sur 3 niveaux - certificat, brevet et bac - s'étend sur 6 ans d'études et de mentorat.

Les Français sont obligés de faire inspecter leur véhicule aux deux ans.

Joyeux anniversaire

Août

1 **Arpin, Mathieu,** SMD Communications
1 **Hotte, Sébastien,** VL Communications
1 **Robitaille, Jean,** Groupe MMO
1 **Voyer, Yves,** Grote
2 **Aubin, Michel,** Uni-Sélect
2 **Babin, Mark,** Wipeco
2 **Lefebvre, François,** Dale Parizeau Morris Mackenzie
3 **Archambault, Guy,** retraité
3 **Fournier, Clément,** Garage Clément Fournier
3 **Kennedy, Sylvain,** Uni-Sélect
3 **Miglierina, René,** retraité
3 **O'Bomsawin, Guy,** Rousseau Communication Automobile
4 **Cifelli, Mauro,** Vast-Auto & Groupe MMO
4 **Ferland, Daniel,** Westward
4 **Lavallée, Simon,** VL Communications
4 **Ouellet, Denise,** Uni-Sélect
4 **Thériault, Pierre,** Palmar
5 **Bienvenue, Alain,** Groupe AST
5 **Laliberté, Marc-André,** Optimum
6 **Hurtubise, Pierre,** American Tools
7 **Touchette, Charlie,** Affinia
8 **Lang, Richard,** Concerpro
8 **Lisiak, Linda,** Pièces d'autos S.M.
8 **Paré, Paul,** Groupimage
8 **Pouliot, Sylvain,** VL Communications
11 **Beauchemin, Stéphane,** Unilever Canada
11 **Letendre, Roger,** Groupe Maska
11 **Valerio, Sergio,** Armatures DNS 2000
12 **Malandruccolo, Daniel,** Vast-Auto & Groupe MMO
12 **Ménard, Roger,** M&M Électrique
13 **Champagne, Luc,** Les Consultations Champagne
13 **Dubé, Jocelyne,** Uni-Sélect
13 **Janisse, Vincent,** Lemmer
14 **Constantin, Jo-Anne,** Uni-Sélect
14 **Nadeau, Jacques,** Ministère de l'Environnement
14 **Normandin, Pierre,** H. Paulin
14 **Pérusse, Daniel,** Uni-Sélect
15 **Carey, Marjorie,** Environnement P.S.L.
16 **Arsenault, Jacques,** Vast-Auto
16 **Ferland, Érik,** Honda
16 **Parent, Ginette,** Vast-Auto
17 **Côté, Jean,** Motoparts
17 **St-Laurent, Pierre,** Docap
18 **Aubry, Sandy**
18 **Mormina, Bob,** Onset Capital
19 **Fortin, Bernard,** Uni-Sélect
19 **Janisse, Antoine,** Vast-Auto & Groupe MMO
19 **Lafleur, André,** André Lafleur RD&D
19 **Laroche, Pierre,** Simplex Grinnel
20 **Christensen, Lisa,** journaliste
20 **Piccolo, Annie,** Camions A.R. Dubois
21 **Delfosse, Jean-Yves,** Équip. Delfosse
21 **Rodier, Alain,** Uni-Sélect
21 **Saouaf, Bachir,** David & Goliath
22 **Boily, Réal,** retraité
22 **Fortin, Josée**
22 **Joannette, Claude,** Equi-Pros CFJ
22 **Lacoste, Gilles,** Norama Industries
22 **Rabouin, Jacqueline,** Uni-Sélect
23 **Lalande, Martin,** Groupe Alteau
23 **Lepage, Martine,** Genesis Marketing
24 **Economou, Élizabeth,** Omega Recycling
24 **Felteau, Marcel,** Agence Stéphane Carré
24 **Proulx, Josée,** Uni-Sélect
26 **Rondeau, Michel,** CARQUEST
27 **Kenney, Joël,** Uni-Sélect
27 **Savoie, Michel,** Chart Industries
28 **Crevier, Hélène,** Pétroles Crevier
28 **Gagné, Sylvain,** Denis Pièces d'Auto
28 **Gagnon, Claude,** Uni-Sélect
28 **Lachance, Stéphance,** Napa Pièces d'Auto
28 **Provost, Jean-Guy,** Station J.G. Provost
28 **Thériault, Hélène,** CARQUEST
29 **Mercure, Stéphane,** Recochem
29 **Parent, Céline,** Jaly
29 **Savard, Daniel,** Pneus FRB
30 **Dupuis, Gisèle,** Gisèle Dupuis & Associés
30 **Kyling, Raymond,** R.K. Compresseur
30 **Méthot, Marianne**
30 **Michaud, André,** Valvoline
31 **Rousseau, Mylène,** professeure
31 **Thériault, Victor,** MCN Auto Tech

September

1 **Metcalfe, Michel,** Gates Canada
2 **Contant, Jacques,** Affinia
3 **Amiot, Denis,** NGK
3 **Laroche, Jean-Marc,** retraité
3 **Roy, Robert,** Kleen-Flo
4 **Descarries, Éric,** Rousseau Communication Automobile
4 **Leclerc, Christophe,** NGK
5 **Duval, Martin,** Pennzoil/Quaker State
6 **Bouchard, Harold,** Idéal Perfor
6 **Tremblay, Robin,** MCT OK Pneus
7 **Hodgson, René**
8 **Michaud, Claude,** XL 2000 Rodac
8 **Poirier, Jocelyn,** Entreposage LAR
11 **Beauregard, Réjean,** Garage Réjean Beauregard
11 **Bergeron, Émile,** Mevotech
11 **Rousseau, Marie-Josée,** Rousseau Communication Automobile
12 **Canuel, Alain,** Lafarge Canada
12 **Vallée, Jacques,** Vallée Alignement
13 **Bird, Tina**
13 **Lalande, Guy,** DSB
13 **Lavoie, Michel,** VL Communications
13 **Richardson, Ron,** SS&M
14 **Massé, Gilles,** Entrepôt de Montréal
16 **Coppée, Éric,** NAPA
16 **Fortier, Jean-Guy,** NAPA
17 **Guilmette, Marie-Claude,** Groupe Financier Laplante
17 **Sturgeon, Russell,** retraité
18 **Boyer, Daniel,** Entrepôt de Montréal
18 **Caron, Gilles,** Pièces d'auto Jarry
18 **Déry, Norm,** G2S
18 **Milburn, Luc**
18 **Robillard, Claire,** Air Liquide
19 **Alary, Stéphane,** Pétro-Canada
20 **Bello, Jean,** Doyle Technologies
20 **Cabana, Johathan,** Honda Boucherville
20 **De Nobile, Patrick,** Exide Technologies
20 **Robillard, Ginette,** retraitée
21 **Chaumont, Marcelin,** Groupe conseil AON
21 **Émond, Normand**
21 **Pelletier, Serge,** NAPA Autopro
21 **Turcotte, Denys,** Agence Universelle
22 **Boutin, Magella,** CARQUEST
22 **Déry, François**
22 **Latanzio, Tullio,** Armature DNS
22 **Veillette, Gaétan,** Brossard Honda
22 **Vézina, Jean-François,** BOOST
23 **Boucher, François,** Pneus FRB
23 **Martineau, Yvon,** Horizon
24 **Estrela, Nelson,** Vast-Auto
24 **Lapalme, Carmelle,** entrepreneure
24 **Larose, Stéphanie,** Service d'outils F.G.L.
24 **Longpré, Marcel,** NGK
25 **Du Demaine, Rhéal,** CPA Montréal
25 **Gosselin, Marc,** Silpro et Silencieux Gosselin
25 **Lafrenière, Robert**
27 **Rousseau, Laval,** détaillant
27 **Rousseau, Rémy L.,** Rousseau Communication Automobile
28 **Lepage, Denis**
28 **Tremblay, Véronique,** NAPA
29 **Endicott, Chris,** SS&M
29 **Rivard, Michel,** Commision scolaire du Chemin-du-Roy
30 **Domingue, Yvan,** Entrepôt de Montréal
30 **Fillion, Henri-Paul,** Auto Prévention
30 **Labrecque, Pierre,** Agence Pierre Labrecque
30 **Landry, Line,** CCAM

Annonceurs Le Garagiste

www.aapexshow.com **AAPEX**	9	
www.aprilsuperflo.com **April Super Flo**	25	
www.bluestreak.ca **Blue Streak**	3	
www.bosch.ca **Bosch**	19	
www.dayco.ca **Dayco**	17	
www.desjardinsassurancesgenerales.com/entreprise **Desjardins Assurances générales**	5	
www.hall-chem.com **Hall-Chem**	23	
www.observateur.qc.ca **L'Observateur**	44	
www.ngksparkplugs.ca **NGK**	48	
www.napaexcellence.ca **NAPA AUTOPRO**	20, 21	
www.napacanada.com **NAPA Pièces d'auto**	2	
www.obd3solutions.com **OBD3 Solutions**	29	
www.rotarylift.com **Rotary-Lift**	27	
www.shell.ca **Shell**	47	
www.uni-select.com **Uni-Sélect**	16	
www.valvoline.com **Valvoline**	13, 35	
www.vlcom.com **VL Communications**	14, 15, 41	

Les dix dernières années

Réparer les véhicules personnels

Shirley Brown
shirley.brown@autosphere.ca

L'entretien régulier de son véhicule est devenu une chose capitale ces deux ou trois dernières années. Les gens gardent leur véhicule plus longtemps au lieu de le changer après quelques années comme par le passé.

Il n'y a pas si longtemps, Dennis DesRosiers, de DesRosiers Automotive Consultants, a mené une étude sur les frais de réparation des véhicules personnels au cours des dix dernières années… entre 2000 et 2009, en réalité. Il était intéressant de voir les frais de réparation des véhicules selon leur âge. L'étude était basée sur des véhicules âgés de 1 à 16 ans ! Le travail effectué excluait les fluides, la carrosserie et l'esthétique.

Les prix différent

Une réparation sur un véhicule d'un an en 2000 coûtait 134 $. Cette même réparation diminuait à 131 $ en 2001 et grimpait à 153 $ en 2007. En 2008 et en 2009, la facture se chiffrait à 150 $… disons que l'écart entre 2000 et 2009 est plutôt faible.

Les frais de réparation d'un véhicule de deux ans oscillaient entre 301 $ (2000) et 337 $ (2006), avec une diminution à 332 $ en 2009. Un véhicule de huit ans coûtait 1 036 $ en réparations en 2000, alors que, en 2009, ces frais se chiffraient 1 085 $. Encore une fois, pas de grosse augmentation.

Les statistiques américaines sont légèrement différentes car elles incluent les données de l'IMR basées sur les années automobiles. L'année modèle 1987 montre que 6,1 % des ateliers n'avaient pas grand-chose à se mettre sous la dent cette année-là, mais il y a une hausse constante jusqu'à l'année modèle 2000, qui montre que 78,2 % des ateliers considéraient cette année comme la plus achalandée.

Les temps changent

Outre les nombreux ateliers ayant dû fermer leurs portes au cours de la dernière décennie, les occasions de réparer se sont raréfiées… en raison de la conception des véhicules et, bien sûr, des normes environnementales strictes imposées par les gouvernements.

Dans son rapport, Dennis DesRosiers dit que « le marché secondaire a été très amical envers les consommateurs ces dix dernières années. Les frais de réparation moyens pondérés en 2000 était de 812 $ par véhicule, et de seulement 867 $ en 2009. » Il a ajouté que c'était dû en partie à des véhicules mieux construits qui nécessitent moins de réparations, à une concurrence intense qui fait baisser les prix et à des consommateurs économes ayant délaissé certains travaux d'entretien. S'ils avaient fait faire davantage de travaux sur leur véhicule, ils auraient dépensé des milliards de plus !

Et l'avenir ?

L'étude rapporte également que les deux tiers des camionnettes et environ 50 % des voitures de plus de quinze ans sont encore sur la route en ce moment. Cela signifie que beaucoup de véhicules dans la tranche d'âge des 20 à 25 ans seront probablement encore en circulation ces dix prochaines années. Et c'est peut-être là que se trouve votre corne d'abondance… ce sont les véhicules qui ont besoin d'être réparés, et l'élément à la croissance la plus rapide du marché secondaire.

Frais de réparation moyens (en $) d'un véhicule pour une période de 12 mois – Usage personnel seulement (carrosserie, fluides et esthétique non compris)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1 an	134	131	141	139	147	150	151	153	150	150
2 ans	301	303	326	328	330	335	337	341	335	332
3 ans	454	445	487	489	500	510	513	520	511	506
4 ans	596	615	666	672	687	654	661	670	658	652
5 ans	724	738	807	815	763	791	799	811	792	785
6 ans	922	925	905	901	805	876	885	898	877	866
7 ans	939	980	1 006	1 025	943	973	987	1 004	981	969
8 ans	1 036	1 059	1 064	1 093	1 089	1 090	1 105	1 125	1 099	1 085
9 ans	997	1 042	1 115	1 112	991	834	846	866	843	832
10 ans	1 045	1 045	1 116	1 136	1 092	1 049	1 064	1 089	1 060	1 046

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
11 an	1 025	1 039	1 047	1 065	963	1 031	1 045	1 070	1 042	1 039
12 ans	996	951	998	1 043	1 017	1 048	1 072	1 104	1 062	1 060
13 ans	1 016	996	1 033	1 041	1 140	1 048	1 072	1 104	1 062	1 060
14 ans	898	939	949	909	1 035	1 048	1 072	1 104	1 062	1 061
15 ans	880	936	927	886	998	1 009	1 032	1 063	1 023	1 022
16 ans	725	725	735	785	801	929	950	979	961	960
Moyenne pondéré	812	815	841	849	837	854	864	884	862	867
	3,6 %	0,4 %	3,2 %	0,9 %	-1,4 %	2 %	1,2 %	2,3 %	-2,5 %	0,6 %

SOURCE : DesRosiers Automotive Consultants inc. page 1

Frais de réparation d'une voiture personnelle de 2000 à 2009

Mon auto, j'en prends soin

Shell
V-Power[md]
Essence super

[md]Marque déposée de Shell Brands International, utilisée en vertu d'une licence.

Une protection maximale pour une performance optimale

Shell V-Power[md] est la meilleure et la plus avancée des essences produites par Shell. Elle a le taux d'enrichissement en azote le plus élevé de toutes nos essences. Shell V-Power déloge et élimine la crasse encore ***plus rapidement*** que les autres essences Shell pour assurer une **protection maximale** et une **performance optimale!**

www.shell.ca/azote

Vous n'utilisez pas Akebono ? Il est temps d'y mettre un arrêt.

En tant qu'équipement d'origine sur un grand nombre de modèles, les produits pour frein haut de gamme Akebono sont spécialement conçus pour une performance supérieure. Ces véritables* plaquettes en céramique à faible poussière, silencieuses et à perte minimum d'efficacité vous procurent un produit de freinage d'ultra haute qualité cautionné par une recherche et développement des plus complètes de l'industrie. Les résultats sont de plus hautes marges, moins de rappel, et une adaptation OEM parfaite à tout coup.

Exigez les pièces pour frein Akebono de première qualité auprès de votre distributeur NGK dès aujourd'hui !

akebono®

BRAKE EXPERTS

Maintenant disponibles chez
NGK Spark Plugs Canada Limited
Contactez-nous au : 1-877-277-2759

www.ngksparkplugs.ca
www.akebonobrakes.com

NGK® SPARK PLUGS

*Akebono est le créateur des véritables plaquettes de frein en céramique.